



Managed Services

Dienstbeschrijving

Classificatie: Extern

Managed Services

Documentinformatie

Datum:	13-05-2025
Classificatie:	Extern
Auteur:	Service Owner
Eigenaar:	Service Owner
Eindverantwoordelijke:	Director Services
Versie:	1.1

Status

- ☐ Concept
- ☒ Geaccepteerd

Inhoudsopgave

1.	Waarom Managed Services	3
1.1	Onze visie op Managed Services	3
1.2	Uitdagingen in IT-beheer	4
1.3	Uitbesteden van beheerwerkzaamheden	6
2.	Managed Services dienstverlening	7
2.1	Managed Services	7
2.1.1	Service Operations	8
2.1.2	Service Continuity	8
2.2	Onze service belofte	10
2.2.1	24/7 serviceorganisatie	10
2.2.2	Vast customerteam	10
3.	Transitie naar Managed Services	12
3.1	Onboarding proces	12
3.1.1	Start: kick-off van de transitie	13
3.1.2	Initiatie: het opstellen van het transitieplan	13
3.1.3	Uitvoering: het transitieproject	13
3.1.4	Nazorg: controle en overdracht	13
3.1.5	Afsluiting: evaluatie van de transitie	14
3.2	Uitgangspunten en verwachtingen	14
4.	Waarom u kiest voor Avit	16
	Bijlage: Managed Services Elements	17
	24/7 Support	17
	Selfservice portaal	17
	Lifecycle Management	19
	Monitoring	19
	Change Management	20
	Patch & Release Management	20
	Service Delivery Management	21
	Beschikbaarheid Trending & Reporting	22

1. Waarom Managed Services

U kiest voor onze Managed Services, omdat IT voor uw organisatie missie kritisch, maar geen corebusiness is. Iedereen heeft zijn eigen expertise. Uw organisatie op de eigen dienstverlening in uw markt, wij op het beheren en onderhouden van ICT-infrastructuren voor een vlekkeloze gebruikerservaring. En efficiëntie is het hoogst wanneer de best-man-for-the-job deze ook uitvoert.

1.1 Onze visie op Managed Services

Met onze Managed Services nemen wij de taken en verantwoordelijkheden over het onderhoud en beheer van (delen van) de ICT-infrastructuur van onze klanten over. Dit doen wij met als doel:

- Het verbeteren van de dagelijkse prestaties van uw ICT-infrastructuur en het verhogen van het inzicht en de controle op deze performance.
- Het wegnemen van uw dagelijkse zorgen over het beheer van de ICT-infrastructuur, zodat uw eigen mensen vrijgespeeld worden voor het realiseren van andere doelstellingen binnen uw organisatie. Hierdoor creëren wij wendbaarheid, schaalbaarheid en ruimte voor focus binnen op vernieuwing van uw eigen dienstverlening.

Hoewel onze Managed Services, dankzij onze gestandaardiseerde en modulaire opbouw, inzetbaar zijn voor een grote verscheidenheid aan organisaties, zijn deze bij uitstek geschikt voor organisaties:

- Die werken in complexe constellaties van systemen, processen en gebruikers.
- Die een data kritische bedrijfsvoering hebben, waarbij data 24/7 beschikbaar en veilig moet zijn.
- Die een sterke 24/7 support behoefte hebben omdat ze werken met kritische processen die 24/7 actief zijn, of omdat zij in verschillende tijdzones werken.

Onze diensten zijn ISO9001 (kwaliteit), ISO14001 (milieu) en ISO27001 (gegevensbescherming) gecertificeerd. Daarnaast is een ISAE 3402 verklaring beschikbaar. Wij communiceren in het Engels of Nederlands en hechten waarde aan het nemen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op elke locatie waar wij actief zijn.

1.2 Uitdagingen in IT-beheer

Voor veel organisaties is IT een strategische pijler, maar de complexiteit ervan groeit sneller dan interne capaciteit en expertise. De druk op continuïteit, beveiliging, compliance en innovatie zorgt ervoor dat organisaties moeite hebben om hun beperkte middelen—tijd, budget en personeel—effectief te verdelen tussen operationeel beheer en strategische projecten.

Daarbij nemen risico's toe: van uitval van bedrijfskritische systemen tot het niet voldoen aan wet- en regelgeving. Tegelijkertijd wordt wendbaarheid steeds belangrijker om in te spelen op marktveranderingen en klantbehoeften.



Onze Managed Services stellen uw organisatie in staat om met een gerust hart te focussen op de kernactiviteiten en daar waarde te creëren. Het vinden van de balans tussen de uiteenlopende uitdagingen in de beheersing van de ICT-infrastructuur, zoals de gedwongen keuzes die gemaakt moeten worden voor de inzet van de schaarse assets (tijd, geld en mensen), is daarmee verleden tijd.

UITDAGINGEN IT-BEHEER	DE WAARDE VAN MANAGED SERVICES
Onvoldoende in-house kennis van steeds veranderende security & compliance vereisten	• Altijd voldoen aan veiligheidseisen en compliant zijn aan regelgeving
Moeite met opbouw van kennis en expertise en behoud van goede mensen	• Uitvoering van alle werkzaamheden gericht op het in stand houden en verbeteren van de ICT-infrastructuur
Onvoldoende borging van 24/7 continuïteit van de ICT-infrastructuur	• Wegvallen van zorgen voor “the basics”: continuïteit van bedrijfsvoering • Beperkt risico op uitval
Verdere digitalisatie en continue ontwikkeling & innovatie	• Focus op verbetering van bedrijfsvoering • Focus op vernieuwing van dienstverlening
Onvoldoende controle door steeds complexer wordend IT-landschap	• Duidelijk en altijd up-to-date overzicht van assets en relaties hiertussen • Goed inzicht in performance van de ICT-infrastructuur • Regie over veranderingen in de ICT-infrastructuur t.b.v. toekomstvastheid
Kosten zijn vaak onvoldoende voorspelbaar & beheersbaar	• Voorspelbaarheid van kosten • Duidelijke lange termijn projecten- en investering kalender voor planning en implementatie
Gebrek aan concurrerend vermogen door focus op (niet-kern) IT-activiteiten	• Snellere time-to-market en behoud concurrentiepositie • Focus op vernieuwing van bedrijfsvoering

1.3 Uitbesteden van beheerwerkzaamheden

Om de uitdagingen op het gebied van tijd, kosten en bemensing op te lossen is het interessant voor organisaties om delen van de IT-dienstverlening extern in te kopen. Met onze Managed Services voorzien we in de behoefte aan betrouwbare, veilige en schaalbare oplossingen bij onze klanten. Door de dienstverlening verregaand te standaardiseren zijn we in staat kwaliteit te garanderen zonder dat de dienst onbetaalbaar wordt.

Door (delen van) de IT-dienstverlening aan ons uit te besteden transformeert uw organisatie naar een regie voerende organisatie, met grip op prestaties, kosten en risico's – en de zekerheid van een toekomstbestendige IT-infrastructuur. Hoewel u het beheer van de ICT-infrastructuur aan ons overdraagt, voelt de samenwerking met Avit als het werken met een verlengstuk van uw eigen organisatie. Hiermee creëren we samen focus, zodat u zich kunt richten op de kernactiviteiten en innovatie van uw eigen dienstverlening. Hierdoor kunt u competitief voordeel behouden of creëren en daarmee succesvoller zijn voor uw klanten en leveranciers.

- **Maximale continuïteit van uw bedrijfsvoering**
Uw omgeving eist steeds meer van de organisatie en bedreigingen van buitenaf worden steeds groter en frequenter. Onze Managed Services verzekeren uw organisatie van maximale continuïteit van de bedrijfsvoering.
- **Snelheid en wendbaarheid**
De markt verandert snel waardoor kansen en risico's in hoog tempo komen en gaan. Met onze toekomstbestendige inrichting van uw ICT-infrastructuur behoudt u het concurrerend voordeel en kunt u snel en vrij reageren op kansen en uitdagingen in de markt.
- **Ruimte voor en focus op innovatie**
Geen zorgen meer over de infrastructuur. Niet voor vandaag en ook niet voor morgen. Door het onderhoud en beheer van uw ICT-infrastructuur aan ons uit te besteden, kunt u zich focussen op de kerntaken van uw organisatie en is er ruimte voor focus op de innovatie van de eigen dienstverlening.

2. Managed Services dienstverlening

De implementatie van IT stopt niet bij het inrichten van een netwerk of het uitvoeren van een cloudmigratie. Technologie moet bijdragen aan het versterken van een organisatie en het behalen van haar bedrijfsdoelstellingen. Wij verleggen daarom de focus van het leveren van technische oplossingen naar het meewerken aan de ambities van uw organisatie. Door de toekomst helder voor ogen te hebben, lossen we niet alleen uitdagingen van vandaag op. We spelen ook in op de veranderingen van morgen, ontdekken nieuwe kansen en helpen met het benutten hiervan.

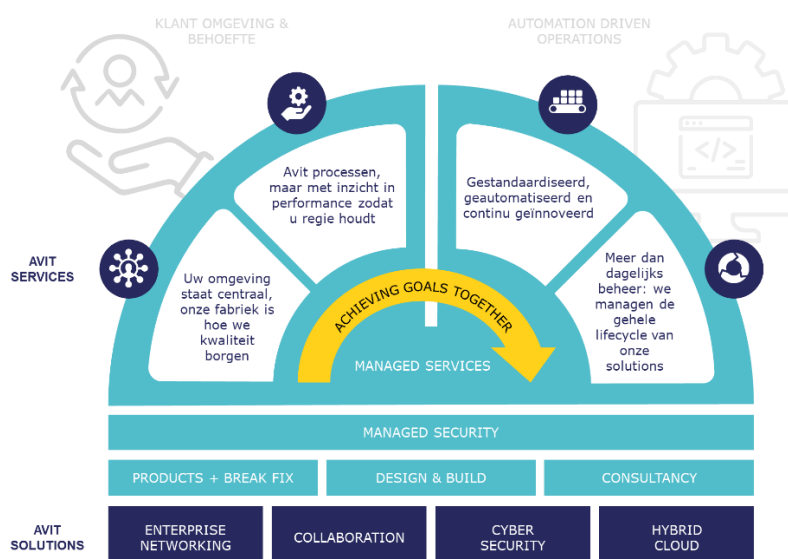
2.1 Managed Services

Wij zijn dé Managed Service Provider van Cisco oplossingen. Onze focus ligt op uw bedrijfsdoelstellingen en de wijze waarop Managed Services daaraan bijdragen. Wij leveren onze Managed Services over de solutions die wij ontwerpen, leveren en implementeren, of overnemen van andere Cisco partners. Uiteraard, aangevuld met onze securitydiensten bieden wij uw organisatie een breed pakket aan diensten voor een optimale werking van de IT-infrastructuur. Het is onze overtuiging dat onze jarenlange ervaring met het ontwerpen, leveren en implementeren van Cisco en Microsoft solutions essentieel is om kwalitatief hoogwaardige Managed Services te kunnen leveren.

Onze Managed Services dienstverlening is gebaseerd op een tweetal principes:

1. U behoudt regie. Wij zorgen voor inzicht en ondersteuning, afgestemd op uw behoeftes van uw organisatie, zonder de controle over uw ICT-infrastructuur uit handen te geven.
2. Wij leveren standaardisatie, automatisering en innovatie. Onze dienstverlening gaat verder dan reactief beheer; we beheren de volledige lifecycle en ondersteunen bij transities en optimalisatie daartussen.

Het Managed Services portfolio is modulair en gebaseerd op de ITIL-processen. U kiest het dienstniveau dat bij uw organisatie past. Wij nemen de verantwoordelijkheid voor de afgesproken onderdelen, terwijl u de regie behoudt.



2.1.1 Service Operations

Met Service Operations heeft u altijd een compleet overzicht van de assets, hun lifecycle status en de performance van uw ICT-infrastructuur. Met de monitoring die wij voor u inrichten beschikt u over een extra paar ogen dat de omgeving in de gaten houdt. Daarbij kunt u rekenen op razendsnel functieherstel bij kritische meldingen door ons serviceteam dat 24/7 voor u klaar staat. Uiteraard zijn er voor u eenduidige contact ingangen beschikbaar voor alle vragen over de performance van de ICT-infrastructuur.

"Los problemen nu op en analyseer later"

Service Operations is bedoeld voor organisaties die uitdagingen hebben met het 24/7 operationeel houden van hun ICT-infrastructuur. Dit kan komen door late detectie of langzaam herstel van gedetecteerde problemen vanwege gebrek aan asset inzicht, specialistische kennis en 24/7 beschikbaarheid van eigen personeel. Service Operations is gericht op organisaties die de verantwoordelijkheid voor reactief beheer van hun huidige ICT-infrastructuur willen uitbesteden, maar zelf verantwoordelijk willen blijven voor proactief beheer en de toekomstige weerbaarheid van hun ICT-infrastructuur.

2.1.2 Service Continuity

Met Service Continuity bieden we naast inzicht in uw assets, herstel van kritische meldingen en eenduidige contact ingangen ook proactief beheer op- en verbetering van de ICT-infrastructuur. Wij voorkomen (kritische) meldingen en incidenten binnen de omgeving.

"Identificeer issues voordat ze een probleem vormen"

Service Continuity is bedoeld voor organisaties die niet alleen uitdagingen hebben met het 24/7 operationeel houden van hun ICT-infrastructuur, maar ook ondersteuning zoeken bij het voorkomen van problemen in de toekomst. De uitdagingen bij het voorkomen van problemen kunnen komen door het gebrek aan specialistische kennis van assets en patches, incident patroon analyses en security trends. Service Continuity is gericht op organisaties die de verantwoordelijkheid voor reactief én proactief beheer van hun ICT-infrastructuur willen uitbesteden, zodat zij verzekerd zijn van een ICT-infrastructuur die weerbaar blijft in de toekomst. Dit stelt hen in staat zich volledig toe te leggen op hun eigen bedrijfsvoering en innovatie van hun eigen dienstverlening.

De tabel op de volgende pagina laat zien welke activiteiten wij uitvoeren binnen Service Operations en Service Continuity. In de bijlage "Managed Services Elements" worden deze activiteiten nader toegelicht.

	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
24/7 support		
Primair contactingang voor het melden van incidenten	☒	☒
Het coördineren van functieherstel bij een verstoring	☒	☒
Selfservice Portaal		☒
Een centrale en afgeschermd webpagina voor registratie van incidenten, wijzigingen en verzoeken	☒	☒
Incident Management		
Realisatie van functieherstel bij een verstoring	☒	☒
Het verzorgen van vervangende hardware (alleen inbegrepen wanneer een actief fabrikantssupport contract beschikbaar is)	☒	☒
Installatie van vervangende hardware (optioneel)		
Beschikbaarheid van major incident team	☒	☒
Problem Management		
Analyse van events en incidenten ter herkenning van patronen, trends en oorzaken	☒	☒
Implementatie van preventieve maatregelen om herhaling te voorkomen	☒	☒
Asset & Configuration Management		
Leveren van inzicht en opslaan van basis asset informatie (types, serienummers, data, et cetera)	☒	☒
Actualisatie van CMDB (asset/configuratie informatie)		☒
Back-up en restore van netwerkconfiguraties		☒
Lifecycle Management		
Inzicht en voorspelbaarheid van product lifecycle	☒	☒
Proactieve advisering over de lifecycle van de omgeving		☒
Projectenkalender en budgettering		☒
Monitoring en Event Management		
Proactief acteren op kritische meldingen	☒	☒
Preventief beheer van alle meldingen door trendanalyse, advies en waar nodig het nemen van actie		☒
Change Management		
Het uitvoeren van standaard wijzigingen en speedwijzigingen		☒
Patch & Release Management*		
Het notificeren over relevante patches en releases	☒	☒

	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het verzorgen en installeren van patches ten behoeve van een stabiele en veilige infrastructuur.		☒
Service Delivery Management		
Tactisch aanspreekpunt voor uw service behoeften en het houden van periodieke service reviews aan de hand van rapportages		☒
Beschikbaarheid Trending & Reporting		
Het aanleveren van trending analyses over beschikbaarheid		☒
<i>* Releases vallen buiten de Managed Services dienstverlening, omdat de impact hiervan vooraf niet is vast te stellen. Releases worden in overleg gedefinieerd en projectmatig uitgevoerd, waarbij het change management proces wordt gevolgd.</i>		

2.2 Onze service belofte

Onze dienstverlening eindigt niet bij de dienst en solutions zelf. En onze belofte dus ook niet. We zijn oprecht geïnteresseerd in uw business en weten hoe belangrijk het is dat uw ervaring met onze dienstverlening optimaal is.

2.2.1 24/7 serviceorganisatie

De wereldeconomie draait 365 dagen per jaar, 24 uur per dag door. De verwachtingen van organisaties en eindgebruikers zijn hierin meegegroeid. Moderne organisaties verwachten dat hun ICT-infrastructuur snel kan meebewegen en kan faciliteren in de behoefte om altijd en overall online te zijn. Om in deze behoefte te voorzien draaien niet alleen onze diensten 24/7 door, maar staan wij ook 24/7 klaar om ondersteuning te bieden waar en wanneer dit nodig is. Dag en nacht monitoren en beheren wij uw ICT-infrastructuur. Dit doen wij volledig met eigen personeel, zodat u verzekerd bent van consistente kwaliteit van ondersteuning. Of het nu gaat om een vraag, een probleem, of het aanvragen van een wijziging, u kunt altijd bij ons terecht.

2.2.2 Vast customerteam

Om optimaal vorm te geven aan ons partnership, stellen wij een vast customerteam samen. Dit team bestaat uit medewerkers die uitsluitend opdrachtgevers binnen uw sector bedienen en hierdoor beschikken over ruime ervaring met de specifieke vraagstukken van uw branche. Dit customerteam bouwt gedurende de samenwerkingsperiode kennis op van uw specifieke omgeving en wensen. Hierdoor zijn we in staat de dienstverlening continu te optimaliseren voor het invullen van uw wensen. Voor uw organisatie resulteert dit in laagdrempelig contact en kortere doorlooptijden.

In ons customerteam onderscheiden we de volgende rollen en verantwoordelijkheden:

ROL	VERANTWOORDELIJKHEDEN
Service Delivery Manager	Verantwoordelijk voor de prestaties van- en uw ervaring met onze dienstverlening
Customer Teamlead	Verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het team Services Engineers
Service Engineers	Dagelijks beheer van uw ICT-infrastructuur
Accountmanager	Eerste commerciële aanspreekpunt voor vragen over onze dienstverlening
Sales Support	Primair aanspreekpunt voor offerte gerelateerde vraagstukken
Lead Architect / Senior Consultant	Primair technisch aanspreekpunt, verantwoordelijk voor uw Avit solutions
Project Manager	Verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van projecten

Hoewel ieder teamlid zijn eigen verantwoordelijkheid heeft, schuilt de kracht in de samenwerking binnen het customerteam. Deze kracht borgen we met periodieke customerteam-overleggen en betrokkenheid bij nieuwe initiatieven. Ieder teamlid is op de hoogte van de afspraken die we hebben met u als klant en de ontwikkelingen die spelen. Wanneer nodig breiden wij het team uit met additionele experts om onze diensten optimaal voor u te laten werken.

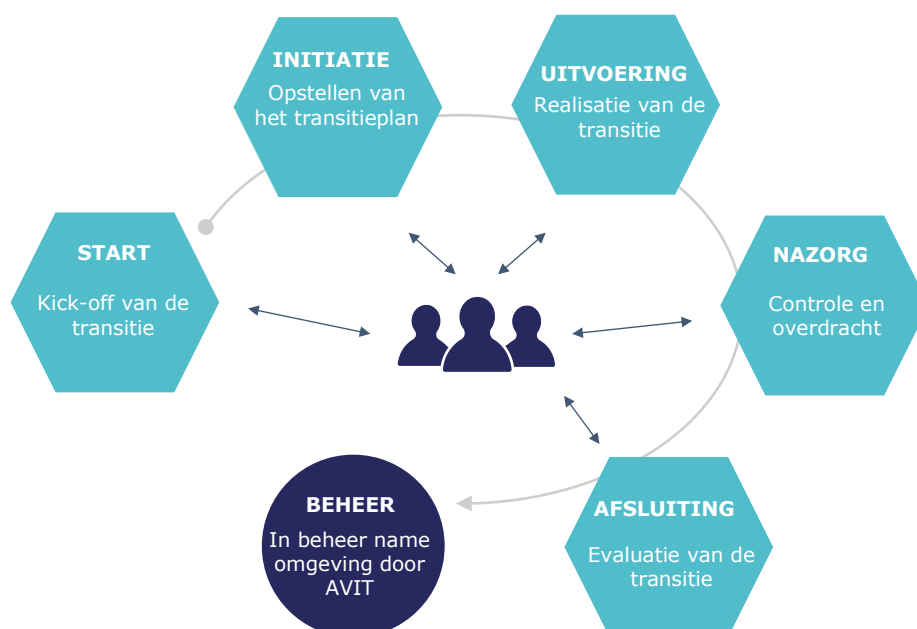
3. Transitie naar Managed Services

Het werken met een nieuwe partner en het verschuiven van werkzaamheden en verantwoordelijkheden doet u niet zomaar. Bij het wijzigen van de manier van het verlenen van diensten binnen de organisatie wilt u er zeker van zijn dat uw medewerkers dezelfde, of liever nog, een betere gebruikerservaring hebben dan daarvoor. Deze gebruikerservaring begint bij het transformeren van de ICT-infrastructuur en de transitie naar ons als partner voor beheer en onderhoud.

3.1 Onboarding proces

Voor de onboarding van onze nieuwe klanten hanteren wij een pragmatische methode en wijze van samenwerking, gebaseerd op de best practices van Prince2. Deze aanpak heeft zich in de loop der jaren bewezen binnen de vele projecten die we hebben uitgevoerd. Door deze stapsgewijze aanpak zorgen wij voor:

- Een geleidelijke overgang die geruisloos is voor uw organisatie.
- Een geleidelijke en natuurlijke gewenning van uw medewerkers en gebruikers aan de (nieuwe) ICT-infrastructuur.
- Altijd behoud van continuïteit van uw bedrijfsvoering.



3.1.1 Start: kick-off van de transitie

Tijdens de start schetsen we samen de gedeelde kaders en stellen we het juiste transitieteam voor uw situatie samen. Dit transitieteam trekt samen met u op en stelt de projectbeheersing met bijhorende overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau op.

Hierbij staat het creëren van de goede uitgangspositie voor het verder inzetten van de transitie centraal. Wij hechten er namelijk veel waarde aan om een gezamenlijk beeld te hebben van wat wij beiden als een succesvolle transitie zien. Daarom organiseren wij een onboarding workshop, waarin het team zoveel mogelijk van de volgende relevante informatie verzamelt over uw ICT-infrastructuur:

- De huidige inrichting van uw beheerorganisatie.
- Uw IT-projectenkalender, zodat we op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen.
- Een overzicht van alle incidenten over het afgelopen jaar.
- Een overzicht van alle openstaande beheertaken.
- Eventuele afspraken met 3^e partijen die impact hebben op onze dienstverlening.
- Een volledige CMDB met serienummers, aanwezige supportcontracten en softwareversies.
- Netwerktekeningen.

Wij stellen vervolgens een acceptatieplan op met hierin de technische en functionele eisen die we gedurende de transitie met elkaar blijven toetsen. In het definitieve transitieplan leggen we vast wanneer en voor welke onderdelen van de infrastructuur wij het beheer overnemen.

3.1.2 Initiatie: het opstellen van het transitieplan

Na het verzamelen van de noodzakelijke informatie en de start van het transitieproject stellen we het formele transitieplan op. Hierin wordt beschreven uit welke fasen de transitie bestaat en welke activiteiten per fase plaatsvinden. Daarnaast worden beschreven hoe het project wordt bestuurd. Na uw formele goedkeuring ligt het transitieplan vast en gaan we over tot implementatie ervan.

3.1.3 Uitvoering: het transitieproject

We voeren de transitie zoals overeengekomen in het gezamenlijk opgestelde transitieplan. De beheersing wordt gedaan door onze projectmanager, die nauw samenwerkt met uw organisatie en regelmatig rapporteert over de voortgang. Eventuele afwijkingen of risico's op de voortgang meldt de projectmanager proactief zodat we hier gezamenlijk actie op kunnen nemen.

3.1.4 Nazorg: controle en overdracht

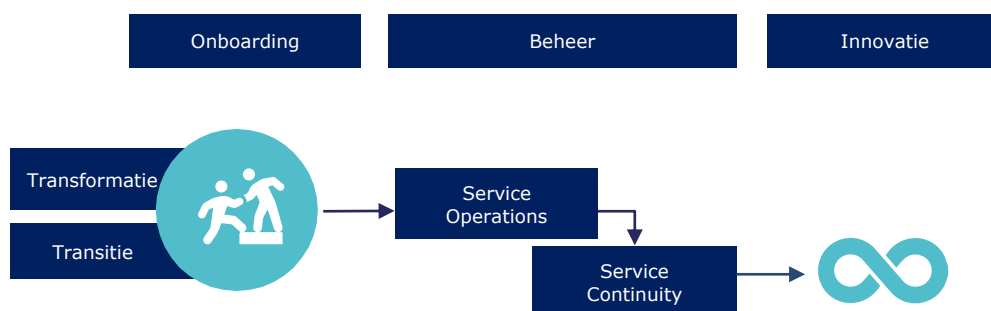
Na het afronden van de transitie controleren wij de uitgevoerde activiteiten en lossen we eventuele restpunten op. Wij controleren ook of alle benodigde informatie aanwezig is om effectief het onderhoud en beheer van de ICT-infrastructuur uit te voeren. Aan de hand van het acceptatieplan kijken we of de processen en techniek goed aansluiten op de functionele eisen. De transitie is succesvol afgerond wanneer aan alle acceptatiecriteria is voldaan. Wanneer dit het geval is nemen wij op de overeengekomen datum het beheer van uw ICT-infrastructuur over.

3.1.5 Afsluiting: evaluatie van de transitie

Na de afronding van de transitie starten we de Managed Services dienstverlening formeel op. De documentatie is bij ons intern toegelicht en geborgd. Uw regie-organisatie en de Service Delivery Manager van Avit geven beiden hun akkoord op de projectoverdracht. Voor de formele afsluiting stellen wij een Protocol van Oplevering (PvO) op dat u na goedkeuring ondertekent.

We willen er zeker van zijn dat uw ervaring met de transitie de beste was en leren van de transitieprojecten die wij hebben uitgevoerd. Daarom voeren we met het gezamenlijke projectteam een evaluatie uit en delen we de 'lessons learned' voor toekomstige projecten met elkaar.

3.2 Uitgangspunten en verwachtingen



Een transitie zien wij als een omvangrijke wijziging van uw organisatie waarbij we alle risico's met betrekking tot continuïteit, bedrijfsstandaarden en werkmethoden adresseren. Het is voor ons essentieel dat we dit proces zo voorspelbaar en controleerbaar uitvoeren zodat ook dit deel van uw ervaring zorgeloos is.

Wij begrijpen als geen ander dat dit voor u geen dagelijkse bezigheid is. Gelukkig voor ons wel. Wij hebben ervaring met tientallen succesvolle transitie richting Avit als Managed Service Provider. Wij onderscheiden een aantal transitiescenario's:

- Overname van bestaande ICT-infrastructuur die door een derde partij/klant is geïmplementeerd. Hiervoor is voorafgaand aan de transitie vaak ook een transformatie nodig naar de assets en beheersbare configuraties die Avit ondersteunt.
- Avit heeft de ICT-infrastructuur geïmplementeerd en voert aansluitend beheer uit. Een logische uitbreiding van onze samenwerking.
- De nieuwe ICT-infrastructuur is een uitbreiding van een bestaand Avit contract en behelst de samenwerking op een nieuw technologisch domein.

Wij zijn ons ervan bewust dat elke klantsituatie anders is. Wij kijken dan ook welk transitiescenario voor uw organisatie van toepassing is en welke activiteiten we samen moeten ontplooiën om het afgenomen serviceniveau succesvol te implementeren. De begeleiding van dit proces wordt uitgevoerd door één van onze ervaren project- of programmamanagers, die samen met onze

Service Delivery Manager en uw team de transitie verzorgt. De Service Delivery Manager is ook het vaste aanspreekpunt voor uw ervaring met onze dienstverlening na de succesvolle transitie.

Avit neemt de verantwoordelijkheid voor een ICT-infrastructuur over wanneer deze voldoet aan onze design principes en bestaat uit producten die gestandaardiseerd zijn binnen ons Managed Services portfolio. Zo kunnen wij de kwaliteit en schaalbaarheid van onze dienstverlening waarborgen. Om structureel bij te dragen aan doorontwikkeling en innovatie voegen we ook nieuwe oplossingen toe aan onze Supported Product List (SPL) wanneer deze relevant zijn voor onze partners en de oplossingen door ons te ontwerpen, te bouwen en te beheren zijn volgens onze hoge kwaliteit standaard.

Wij houden van duidelijkheid, want duidelijkheid schept de juiste verwachtingen. Naast onze beloftes voor een vlekkeloze transitie, hebben we namelijk ook enkele verwachtingen van uw organisatie:

- U heeft actuele netwerkdokumentatie voor ons beschikbaar en wij krijgen toegang tot uw IT-infrastructuur ten behoeve van het uitvoeren van een nulmeting.
- U heeft alle noodzakelijke afspraken gemaakt met de huidige dienstverlener voor samenwerking in de transitie.
- U stelt alle noodzakelijke resources beschikbaar als vraagbaak voor het Avit transitieteam. Hiertoe behoort het aanwijzen van een counterpart voor de Avit projectmanager met mandaat.

Onze projectmanager communiceert over afspraken en voortgang, maar u verzorgt zelf de verdere communicatie hiervan binnen uw organisatie.

4. Waarom u kiest voor Avit

Het (gedeeltelijk) uitbesteden van IT-beheer vereist vertrouwen in de partner die deze verantwoordelijkheid op zich neemt. Avit combineert technische expertise, gestandaardiseerde dienstverlening en een klantgerichte aanpak om dat vertrouwen concreet waar te maken.

We onderscheiden ons op de volgende pijlers:

- **Fellowship**

Er is een groot verschil tussen een leverancier, preferred supplier of partner. Wij willen meer dan alleen producten of diensten leveren. We zijn oprecht geïnteresseerd in uw business en zijn er ook van overtuigd dat we in ons fellowship door goede samenwerking ervoor zorgen dat er meer focus op uw business is. Wij werken samen, steunen elkaar en doen dit vanuit de gedeelde passie voor vernieuwende IT-oplossingen.
- **Deskundigheid & Proactiviteit**

Door de hele organisatie beschikken wij over deskundige en gecertificeerde specialisten die bij ons de kans krijgen om zich continu verder te ontwikkelen. Wij zijn alert en acteren proactief. Zowel in onze communicatie met uw organisatie als in onze reactie op marktontwikkelingen en trends. Wij acteren snel en daadkrachtig en spelen in op wat er gebeurt.
- **Eigenaarschap & Transparantie**

Bij Avit geloven we in het nemen van eigenaarschap en het nakomen van beloftes. We investeren in lange termijn relaties met onze klanten op basis van gemeenschappelijke visie en lange-termijndoelstellingen. Dat begint met één of meer sessies waarin we de uitgangspunten van ons partnership helder maken. Zo is ons gezamenlijke hogere doel goed in beeld en zijn de onderlinge verwachtingen expliciet uitgesproken.
- **Continuïteit & Kwaliteit**

Onze dienstverlening is gecertificeerd volgens ISO9001, ISO14001 en ISO27001. Daarnaast beschikken we over een ISAE 3402 verklaring. Uw organisatie profiteert van een bewezen kwaliteitskader dat schaalbaar en betrouwbaar is.

Wij werken continu aan de fundamenteën van de nieuwe digitale wereld van onze klanten. Hierbij durven wij te kiezen voor het inzetten van vernieuwende technologie, die innovatie bij en dóór onze klanten stimuleert. Wij zijn koploper in het adopteren van deze vernieuwende technologieën en het vertalen hiervan naar praktische totaaloplossingen voor de zakelijke uitdagingen en innovatiekracht van onze klanten. Dit doen we graag ook voor u in een tempo dat past bij uw organisatie.

Bijlage: Managed Services Elements

Onderstaand vindt u een beknopte omschrijving van de dienstverlening. Voor een volledig overzicht van de dienstverlening en bijbehorende KPI's kunt u onze SLA raadplegen.

24/7 Support

Met de Avit Servicedesk heeft u 24/7 één specialistisch centraal aanspreekpunt ter ondersteuning van uw IT-beheerorganisatie. De Avit Servicedesk is de afdeling waar u terecht kunt met vragen over de dienstverlening en voor het melden van incidenten. Of het nu gaat om het regelen van vervangende apparatuur of het beschikbaar stellen van patches, onze Servicedesk helpt u graag verder. Wij werken met specialistische teams met veel kennis en ervaring, waardoor de meeste tickets al door onze 1^{ste} lijn worden opgelost. Voor complexere problemen schakelen wij uw ticket door naar de 2^e of 3^e lijn engineers binnen het team.

24/7 SUPPORT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Primair contactingang voor het melden van incidenten	☒	☒
Het coördineren van functieherstel bij een verstoring	☒	☒

Selfservice portaal

U krijgt van ons toegang tot het selfservice portaal. In dit portaal kunt u zelfstandig en eenvoudig incidenten, wijzigingen of vraagstukken aanmelden en de voortgang hiervan monitoren. Het selfservice portaal is ook de plaats waarin Avit maandelijks een servicelevel rapportage plaatst die u zelfstandig kunt inzien. De inhoud van deze rapportage is als volgt opgebouwd:

- Algemene dienst update.
- Totaal aan tickets inclusief detaillering.
- Overzicht van KPI's per prioriteit.
- Ingediende service requests.
- Change requests binnen en buiten contract.

SELF-SERVICE PORTAAL	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Een centrale en afgeschermd webpagina voor registratie van incidenten, wijzigingen, verzoeken en het verschaffen van inzicht hieromtrent	☒	☒

Incident Management

IT is vergelijkbaar met een nutsvoorziening. Het moet immers altijd werken en is tegelijkertijd van belang voor de continuïteit van uw bedrijfsvoering. Incident management is er daarom op gericht de functionaliteit zo snel mogelijk te herstellen. Wij hebben hiervoor een team klaarstaan dat beschikt over de diepgaande expertise die nodig is om te troubleshooten, de oorzaak van de verstoring te achterhalen en functionaliteitsherstel te bewerkstelligen. In geval van een hardware matige verstoring zorgen wij voor vervangende apparatuur volgens de hardware replacement SLA.

INCIDENT MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Realisatie van functieherstel bij een verstoring	☒	☒
Het verzorgen van vervangende hardware onderdelen	☒	☒
Beschikbaarheid van major incident team	☒	☒

Asset & Configuration management

In de CMDB wordt alle relevante asset en configuratie informatie opgeslagen en geactualiseerd. De CMDB vormt het hart van de beheerdienstverlening, omdat dit de centrale bron van informatie is voor alle overige beheerprocessen. De CMDB wordt gevoed door verschillende bronnen en dient continu up-to-date te worden gehouden. Wanneer de CMDB actueel is stelt deze de beheerders in staat om te beoordelen of de ICT-infrastructuur nog compliant is en of u risico's loopt. Hiernaast biedt het input voor de beoordeling of de aangeschafte assets nog voldoen aan de technische en functionele wensen van uw organisatie. Door de juiste inzet van mensen, tooling en processen zorgt Avit dat u altijd een sluitend beeld hebt van de assets binnen uw ICT-infrastructuur.

ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Leveren van inzicht en opslaan van basis asset informatie (types, serienummers, aanschafdatum, support status)	☒	☒
De verantwoordelijkheid over een actuele CMDB en asset/configuratie informatie in lijn met de ontstane veranderingen op uw IT-infrastructuur		☒
Back-up en restore van netwerkconfiguraties		☒

Lifecycle Management

Technologie doorloopt een levenscyclus die start bij de aanschaf van hardware en eindigt bij de End of Support verklaring ervan. Het is essentieel om continu inzichtelijk te hebben hoe de lifecycle van de omgeving eruit ziet, zodat een projectenkalender opgesteld kan worden en budget kan worden gereserveerd voor vervangingen.

Globaal kennen fabrikanten de volgende belangrijke mijlpalen:

- End-of-Sale: communicatie over het moment dat een product niet langer te bestellen en te leveren is.
- End-of-Support: communicatie over het moment dat een product niet langer door de fabrikant wordt ondersteund qua soft- en hardware updates.
- Algemene dienst update.

Wij verschaffen inzicht in deze datums en houden deze periodiek bij na ontvangen updates van de fabrikanten en informeren u hierover. Binnen de door ons geleverde dienstverlening leveren wij advies ten aanzien van vervangende hard- en software.

LIFECYCLE MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het leveren van inzicht in de lifecycle status van de hardware binnen de omgeving	☒	☒
Proactieve advisering over de lifecycle van de beheerde omgeving		☒
Het opstellen van een projectenkalender en budgettering op basis van de beschikbare lifecycle informatie		☒

Monitoring

ICT-infrastructuren genereren talloze meldingen over de gezondheid en actuele staat op het gebied continuïteit, capaciteit, prestaties en configuraties. Meldingen die aandacht vergen, sneeuwen hierdoor vaak onder. Het continu bewaken van de infrastructuur is hierdoor een tijdrovende activiteit waar specialistische kennis nodig is om een oordeel te vellen over specifieke meldingen of het herkennen of terugkerende patronen. Door aandacht te geven aan meldingen die een lagere ernst hebben zijn potentiële incidenten in een vroegtijdig stadium te detecteren zodat hier adequaat actie opgenomen.

MONITORING	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het proactief acteren op kritische gegenereerde meldingen vanuit de monitoring die een incident als gevolg hebben.	☒	☒
Het voeren van preventief beheer door het analyseren en beoordelen van alle meldingen om patronen en trends te herkennen, u hierover te adviseren en waar nodig actie ondernemen.		☒

Change Management

IT-infrastructuren zijn continu onderhevig aan wijzigingen, gedreven vanuit veranderingen binnen uw organisatie, vanuit projecten of een ontstane behoefte vanuit de gebruikers. U mag van ons als servicepartner een snelle afhandeling van uw verzoeken verwachten, zonder een verstoring van de dagelijkse operatie. Change management omvat het planmatig en gecontroleerd voorbereiden en doorvoeren van wijzigingen. Dit realiseren wij onder meer door u te voorzien van een vooraf gedefinieerd wijzigingenoverzicht waarbij de uitvoering op een gestandaardiseerde wijze bewerkstelligd wordt.

CHANGE MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het uitvoeren van standaard wijzigingen en spoedwijzigingen		☒

Patch & Release Management

Fabrikanten brengen met regelmaat nieuwe patches en releases uit. Redenen hiervoor zijn het herstellen van functionaliteit, toevoegen van nieuwe functionaliteiten of het borgen van de veiligheid van de software.

Het bijhouden en selecteren van de voor u relevante patches/releases is noodzakelijk, maar tegelijkertijd vraagt dit tijd en aandacht die niet altijd beschikbaar is. Omwille van de continuïteit en veiligheid is de druk op het effectief en efficiënt doorvoeren van patches & releases alleen maar toegenomen om de beschikbaarheid van de bedrijfsprocessen zoveel mogelijk te ontzien. Op basis van onze kennis en expertise houden wij een patch & release baseline bij waarin de minimale softwareversies zijn vastgelegd die benodigd zijn om onze beheertaken naar behoren uit te kunnen voeren.

PATCH & RELEASE MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het notificeren van relevante vrijgekomen patches voor uw infrastructuur.	☒	☒
Het verzorgen en installeren van patches ten behoeve van de realisatie van een stabiele en veilige infrastructuur.		☒

Onder patches verstaan we door de fabrikant vrijgegeven updates zonder veranderende functionaliteit. Releases zijn door de fabrikant vrijgegeven updates met nieuw toegevoegde functionaliteiten. Releases vallen buiten de Managed Services dienstverlening. Uiteraard kunnen grote upgrades zoals voorkomen in releases door ons worden uitgevoerd. Deze zullen we in overleg definiëren en projectmatig uitvoeren.

Service Delivery Management

Goede samenwerking tussen een servicepartner en klant begint met heldere communicatie, afstemming tussen elkaars processen en het maken van bijhorende afspraken. U wilt uiteraard inzicht hebben in de prestaties van uw ICT-infrastructuur over de afgelopen periode. Tegelijkertijd wilt u inzichtelijk hebben of het dienstniveau nog steeds aansluit bij uw veranderende wensen.

Onze Service Delivery Manager is verantwoordelijk voor de dienstervaring, maakt de prestaties van onze dienstverlening inzichtelijk en voert beheersing uit op basis van de overeengekomen afspraken. De Service Delivery Manager denkt daarnaast proactief mee over verbeteringen binnen de samenwerking en informeert u over nieuwe ontwikkelingen binnen de dienst.

SERVICE DELIVERY MANAGEMENT	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Tactisch aanspreekpunt voor uw service behoeften. Het aanleveren van periodieke servicelevel rapportages en het houden van periodieke service review overleggen.		☒

Beschikbaarheid Trending & Reporting

Afdoende resources op korte en lange termijn zijn voor elke organisatie van groot belang. We hebben het hierbij over bemensing, maar ook over de capaciteit van uw ICT-infrastructuur. Want als de capaciteit tekortschiet ontstaat er negatieve impact op de prestaties en continuïteit van uw omgeving.

Inzicht in afwijkend en toekomstig gedrag van uw ICT-infrastructuur op het gebied van beschikbaarheid, prestaties en capaciteit geeft u vroegtijdig handvatten om de juiste keuzes te maken en prioriteiten te stellen.

BESCHIKBAARHEID TRENDING & REPORTING	SERVICE OPERATIONS	SERVICE CONTINUITY
Het aanleveren van trending en reporting analyses over beschikbaarheid		☒