



CARE: Continuity, Availability, Reliability en Expertise in IT

Remote monitoring en beheer voor iedere IT-infrastructuur

IT afdelingen zijn verantwoordelijk voor het veilig en beschikbaar houden van hun digitale organisatie. Bij een gebrek aan veiligheid, beschikbaarheid, innovatie of juiste kennis ondervindt de business hier hinder van. Met een concurrentie achterstand, financiële of imagoschade tot gevolg.

CARE is een modulair opgebouwde IT beheerdienst en aanvullende adviesdiensten waarmee IT afdelingen het dagelijks beheer en lange termijn onderhoud van de IT-infrastructuur uitbesteden op basis van ISO 9001 en ISO 27001. CARE is vendor onafhankelijk en toe te passen op zowel nieuwe technologie als legacy IT. De CAREdesk biedt een Single Point of Contact supportdesk tussen u en uw leveranciers en bewaakt bij escalaties de voortgang richting een oplossing.

Hierdoor dragen IT afdelingen zelf geen dagelijkse zorg meer voor de beschikbaarheid, continuïteit en veiligheid van het IT fundament onder de business. De organisatie bespaart hierdoor geld en tijd op het gebied van kennisbehoud, IT krijgt weer tijd en handen vrij voor innovatie en gebruikers en kan bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie.

WAAROM UW VAKGENOTEN IT BEHEER UITBESTEDEN



Borging van kennis en continuïteit



Maakt 24x7 business support mogelijk



Weer focus op business, innovatie en regulatie



Proactief beheer leidt tot een betere SLA richting de business



Verlaagt kosten voor trainingen en certificeringen



Eén centraal aanspreekpunt en sparringpartner



Verbeterd veiligheid door actief update beleid

VEILIGHEID, BESCHIKBAARHEID EN WENDBAARHEID VAN IT-INFRASTRUCTUUR IS CRUCIAAL VOOR HET SUCCES VAN MODERNE ORGANISATIES

De IT-infrastructuur is het fundament onder de groei en stabiliteit van uw organisatie. Nu steeds meer bedrijfsprocessen leunen op informatie in applicaties is de beschikbaarheid van beiden van groot belang. Het waarborgen van de continuïteit in de infrastructuur en het beheer hiervan stelt organisaties voor steeds grotere uitdagingen.

Om aan de behoeften van de business te kunnen voldoen moeten IT-afdelingen snel kunnen innoveren. Hiervoor zijn beschikbaarheid, kennis en budget nodig. Het is niet in het belang van de business om de kostbare tijd van de IT-afdeling te besteden aan de infrastructuur. Deze inzet kan besteed worden aan nieuwe applicaties en innovatieprojecten waardoor de organisatie door kan ontwikkelen. De verantwoordelijkheid voor de bewaking van de infrastructuur is in de beste handen bij een specialist die van IT infrastructuurbeheer haar core business maakt.



MODULAIR OPGEBOUWD VOOR BEST PASSENDE DIENSTVERLENING

CARE is modulair opgebouwd: dit betekent dat u zelf bepaalt welke delen van uw infrastructuur u in de beheerdienst wilt laten opnemen en welk onderdeel op welke manier moet worden beschermd. U heeft de keuze uit Basic CARE, Proactive CARE en Maximum CARE, ieder pakket biedt een hogere en actievere vorm van bewaking en beheer.



Zo kiest u bijvoorbeeld om uw bedrijfskritische (virtuele) servers in Maximum CARE onder te brengen voor optimale bescherming en bewaking, terwijl de test en ontwikkel omgeving af kan met Basic CARE. Door dit "Mix & Match" principe is uw organisatie maximaal beschermd op de plekken waar dat nodig is en maakt u geen extra kosten voor onnodige bewaking en onderhoud van niet kritische componenten.

REMOTE MONITORING EN TECHNISCH BEHEER VOOR OPTIMALE BESCHERMING

CARE van i³ groep biedt uw organisatie de gemoedsrust van een bewaakte en proactief beheerde IT-infrastructuur, zonder dat u hier zelf 24x7 voor aan de knoppen hoeft te zitten of monitoring logs hoeft door te spitten. De specialisten van i³ groep monitoren op basis van vooraf afgestemde parameters uw infrastructuur. Dit gebeurt op afstand vanuit onze CAREdesk, het kloppend hart van de i³ groep Managed Services afdeling.



Als zich een incident voordoet kan dit remote of indien nodig on site worden opgelost. Kiest u voor maximum CARE dan kan een incident soms al opgelost of zelfs voorkomen zijn voordat uw organisatie hier hinder van ondervindt. Ook worden de door u geselecteerde componenten vanaf Proactive CARE actief gepatcht en onderhouden zodat veiligheid altijd gewaarborgd is.

UW UITDAGINGEN

- Het te ondersteunen IT landschap wordt voor de IT-manager en zijn afdeling steeds groter door een toenemend aantal applicaties en bedrijfsprocessen die afhankelijk zijn van IT;
- Omdat men de bestaande IT-infrastructuur continu moet ondersteunen is er te weinig tijd voor innovatie projecten of ontwikkelingen rond patches en security bij te houden;
- Gebruikers en klanten leggen een steeds grotere druk op de IT afdeling: zowel qua werkdruk, afhankelijkheid als verwachtingen;
- De IT-afdeling moet een constant niveau van kennis en beschikbaarheid nastreven om de business maximaal te ondersteunen;
- IT-afdelingen hebben veel tijd nodig voor het in stand houden van de IT omgeving, in plaats van als regie organisatie IT als business driver in te kunnen zetten.

CARE MIX & MATCH

1	U bepaalt welke onderdelen wel en niet bewaakt moeten worden.		2	U kiest per onderdeel welk niveau van bewaking en beheer nodig is.		3	i ³ groep bewaakt en onderhoud de door u gekozen onderdelen.	
	WEL	NIET	WEL	NIET	WEL	NIET		
	ERP SERVER		MAXIMUM CARE ERP SERVER		MAXIMUM CARE ERP SERVER			
	CRM SERVER		MAXIMUM CARE CRM SERVER		MAXIMUM CARE CRM SERVER			
	MAIL SERVER	FILE & PRINT	PROACTIVE CARE MAIL SERVER	FILE & PRINT	PROACTIVE CARE MAIL SERVER	FILE & PRINT		
	BACK-UP	ARCHIEF	BASIC CARE BACK-UP	ARCHIEF	BASIC CARE BACK-UP	ARCHIEF		
	STORAGE	TEST & DEV	BASIC CARE STORAGE	TEST & DEV	BASIC CARE STORAGE	TEST & DEV		

VOOR CLOUD EN ON-PREMISES OMGEVINGEN

Of uw applicatie infrastructuur nu in uw eigen on-premises datacenter draait of deels of volledig in de cloud, CARE werkt platform- en locatie onafhankelijk en bewaakt de complete keten. Nagenoeg alle server, storage, netwerk en back-up onderdelen zijn ongeacht hun fysieke of virtuele locatie te bewaken. Zo heeft u de bewaking en het technisch beheer van uw gehele infrastructuur onder controle. CARE is vendor onafhankelijk en sluit aan op nagenoeg alle bekende platformen.



VEILIGHEID

In de praktijk is het actief patchen en bijwerken van soft- en firmware een dermate tijdrovende klus dat dit er vaak bij inschiet. Hierdoor ontstaan echter onaanvaardbare veiligheidsrisico's. Met Proactive CARE worden de componenten in uw infrastructuur en OS proactief gepatcht. Hierdoor bent u altijd voorzien van de laatste, veiligste, versies van firmwares, drivers en besturingssystemen. Cybercrime incidenten die misbruik maken van lekken in verouderde software worden zo voorkomen.



Het remote beheer wordt uitgevoerd via beveiligde verbindingen en op basis van [ISO 9001](#) en [ISO 27001](#). U bent ook altijd van harte welkom om de service medewerkers persoonlijk te komen ontmoeten en kijkje te komen nemen op de CAREdesk.

DRIE SERVICE LEVELS

Omdat niet iedere organisatie en zelfs niet ieder onderdeel van de infrastructuur dezelfde bewaking en beheer vraagt, heeft i³ groep CARE onderverdeeld in drie "stapelbare" service levels: Basic, Proactive en Maximum CARE. Ieder service level voegt een extra laag van bewaking en beheer toe aan het voorgaande niveau. Kiest u bijvoorbeeld voor Proactive CARE, dan heeft u de diensten van Basic CARE plus de aanvullende veiligheid van Proactive CARE.

BEWAKING

BASIC
CARE

Het startpunt voor iedere CARE bewaakte omgeving. Middels monitoring wordt de volledige infrastructuur 24x7 bewaakt en informeren wij u over incidenten die uw organisatie kunnen verstoren. Onder kantoor tijd kunt u ook zelf telefonisch incidenten melden bij de CAREdesk of 24x7 via een Self Service Ticketing Portal.

Met Basic CARE is uw infrastructuur bewaakt en kan er bij een incident door uzelf of door ons direct worden opgetreden. Het onderhoud en herstel verloopt vervolgens op basis van de geldende support contracten voor het defecte component op nacalculatie. Tot slot krijgt u één keer per jaar een volledige CMDB & SLA rapportage tijdens een uitvoerige bespreking.

BEWAKING EN ONDERHOUD

PROACTIVE
CARE

Bovenop de in Basic CARE opgenomen onderdelen biedt Proactive CARE een geavanceerdere vorm van monitoring; behalve naar de technische beschikbaarheid wordt ook gekeken naar de performance van componenten. Hiermee kijken we dus niet enkel of een component beschikbaar is of defect raakt, maar ook of het de gewenste performance biedt om gebruikers maximaal te kunnen bedienen.

Geconstateerde defecten of problemen worden net als in Basic CARE op basis van de voor dat component geldende support contracten op nacalculatie opgelost. De geselecteerde componenten worden proactief onderhouden en voorzien van de laatste updates en patches waardoor de veiligheid gewaarborgd is. We bespreken ieder kwartaal de CMDB en SLA rapportage en u ontvangt periodiek een overzicht van de in uw organisatie actieve software licenties.

BEWAKING, ONDERHOUD EN HERSTEL

MAXIMUM
CARE

Voor maximale bewaking kiest u voor Maximum CARE. Hierin worden net als in Proactive CARE de gekozen componenten proactief bewaakt en onderhouden, maar heeft u ook onbeperkte on site en remote support voor het oplossen van geconstateerde problemen. i³ groep voert hierin als Single Point of Contact de regie voor de afhandeling van incidenten: bij complexe problemen die meerdere onderdelen van de keten beslaan verzorgt i³ groep de coördinatie en samenwerking van de verschillende partijen die nodig zijn voor de oplossing van uw probleem en het weer in de lucht krijgen van uw organisatie.

Wij verzorgen in overleg en op basis van best practices constante tuning van uw infrastructuur. U krijgt advies over hoe u de infrastructuur het beste kunt afstemmen op de behoeften van uw business. Aanvullend op de Proactive CARE licentie overzichten verzorgen wij ook een compliancy check: hierdoor weet u direct of u de juiste licenties heeft of tegen onvoorziene kosten aan kan lopen.

“CARE biedt uw organisatie de zekerheid dat het fundament onder de informatie infrastructuur altijd **bewaakt** en **onderhouden** wordt. Hierdoor kan de IT-afdeling zich weer richten op **innovatie** en het ondersteunen van de gebruikers en hoeft er niet meer geïnvesteerd te worden in **24x7** bezetting of kennisborging. In de **TCO** van IT zit het merendeel van de kosten immers verstopt in de factoren mens en proces.

CARE zorgt dat deze kosten beter onder **controle** zijn. Door de **modulaire opbouw** van CARE kiest u zelf welke onderdelen op welke manier **bewaakt** moeten worden. Behalve grip op de **infrastructuur** heeft u dus ook **grip op de kosten**. Met CARE van i³ groep is de **bewaking** en het **technisch beheer** van uw IT infrastructuur, net als die van tientallen andere klanten van i³ groep, in vertrouwde handen.”



Neem contact op met uw accountmanager voor een vrijblijvend adviesgesprek over hoe CARE helpt uw TCO te verlagen, beheer te vereenvoudigen en uw IT-afdeling meer grip en regie geeft.

**Bel 0347-324600 of
ga naar www.i3-groep.nl**

i³ GROEP
FUNDAMENTEEL BETER