

Saphira

De Saphira service van Trius, de proactieve aanpak.

Onderhoud en preventie

Als specialist in PC netwerken biedt Trius preventief onderhoud van IT infrastructuur aan. Dit betekent in de eerste plaats het voorkomen van computer- en netwerkproblemen en het vermijden van ongeplande downtime. Trius combineert daarom regelmatige controles en werkzaamheden met een permanente bewaking van uw IT infrastructuur. Daarnaast is er nog een periodiek bezoek van Trius met rapportering zonder extra kosten.

Controle

Trius heeft een aantal procedures uitgewerkt die ervoor zorgen dat de beheerde systemen nauwgezet worden gecontroleerd en dat er snel wordt ingespeeld op afwijkingen van de normale toestand. Alleen op deze manier is het voor Trius mogelijk om de goede werking van de systemen die u ons toevertrouwd te garanderen.

Maandelijks bedrag voor een maximale continuïteit

In een Saphira service samenwerking biedt Trius u, voor een vast bedrag per maand, volledig netwerkbeheer. Trius draagt zorg voor uw volledige basis IT infrastructuur en doet dit pro-actief zodat alle specifieke applicaties blijven werken. De basisprogrammatuur en basisfunctionaliteiten worden volledig in kaart gebracht en ondersteund. In de dienstverlening en het maandelijks bedrag zijn alle kosten voor gewone en dringende interventies opgenomen.

Wij hebben er alle belang bij om de continuïteit van uw bedrijfsvoering te garanderen. Saphira service houdt ondersteuning in bij het gebruik van uw PC Netwerk met inbegrip van de basisapplicaties, zonder extra kosten. Voorbeelden van ondersteunde toepassingen zijn MS Windows en MS Office in alle versies. Op aanvraag kan voor specifieke software eveneens ondersteuning geboden worden.

Saphira service omvat

- ✓ **Onderhoud en preventie**
Alle activiteiten die nodig zijn om de basisinfrastructuur operationeel en up-to-date te houden.
- ✓ **Controle**
Controle op mogelijke hardware defecten, maar ook virus- en malwaredetectie.
- ✓ **Maandelijkse rapportage**

U ontvangt maandelijks een rapport met een overzicht van de ondernomen acties die nodig waren om uw IT gezond te houden.

Uitrol van nieuwe versies en installatie van nieuwe systemen worden als aparte projecten beschouwd.

De voordelen van Saphira service

Telefonische bijstand; Helpdesk & support

Vragen in verband met computergebruik of netwerken worden beantwoord en oplossingen voor ICT problemen worden gezocht. Onze helpdesk is dagelijks bereikbaar tijdens de kantooruren. Voor noodgevallen gelden andere afspraken.

Ondersteuning bij garantieafhandelingen, calamiteiten en pannes

Trius neemt ten aanzien van de fabrikant de garantievoortzetting op zich voor de levering van vervangende apparatuur. Bovendien komt Trius tussen als een fabrikant zijn verplichtingen niet nakomt en zorgt voor een passende oplossing.

Preventief onderhoud op apparatuur

Naast de activiteiten voor uw softwarebeheer draagt Trius ook zorg voor uw hardware. Op regelmatige basis worden kritische componenten ter plaatse fysisch onderzocht en onderhouden.

Netwerkdokumentatie en inventaris

Trius zorgt dat de documentatie van uw PC Netwerk altijd up-to-date blijft. Overzichten van al uw apparatuur, geïnstalleerde programmatuur en licenties zijn steeds beschikbaar.

Vaste kost per maand

Voor een fractie van de kost van een deeltijdse medewerker heeft u het IT beheer uitbesteed aan Trius en staat een team van IT specialisten dagelijks tot uw beschikking. U kunt voortaan uw IT kosten budgetteren zonder verrassingen.

Regelmatige rapportage

Regelmatig ontvangt u een rapport van de uitgevoerde werkzaamheden en de toestand van uw PC netwerk. Tevens komt één van onze netwerkspecialisten bij u langs. Het overzichtsrapport van uw PC Netwerk wordt met u besproken en in overleg eventueel geoptimaliseerd.

Scope

Alle servers en werkstations, hetzij notebooks of desktop computers, vallen binnen het kader van deze overeenkomst.

Smart Service Agents

De werkstations en servers worden door Trius voorzien van extra software die continue bewaking mogelijk maakt. (Een gebruiker ziet de Smart Service Agent aanwezig in de system tray.)

Smart Service Agents controleren:

- ✓ de beschikbaarheid van uw server
- ✓ de performance
- ✓ de capaciteit
- ✓ status van internetconnectie
- ✓ andere vitale parameters

Bij problemen worden interventies uitgevoerd na uw goedkeuring.

Interventies

Trius voert interventies zoveel mogelijk remote (vanop afstand) uit. Dit is goedkoper en efficiënter dan interventies bij u op locatie. Dure, tijdrovende verplaatsingen kunnen immers vermeden worden.

Dringende interventies vallen binnen de Saphira service overeenkomst. Deze worden worden via onze helpdesksoftware geregistreerd (cases).

Single Point of contact

Door SAPHIRA service te gebruiken zal Trius écht een Single Point Of Contact worden voor uw IT. Verantwoordelijkheid voor uw IT verschuift naar Trius en u kan uw eigen resources beter gebruiken voor uw kernactiviteit. Tot slot bespaart u hierdoor op de totale beheerskost en beperkt u risico's.