
Management service aftale.

Management service aftale, er et koncept udviklet af SBC-Solutions til at sikre en forsat stabil drift af kundens Citrix platformen, da alle kunder er unikke og det er SBC-Solutions ønske at være så tæt på kunden som muligt bliver alle management service aftaler udviklet sammen med kunden ud fra de specifikke behov og ønsker denne måtte have. Konceptet er beregnet til at sikre en forsat stabil drift samt til at kigger ud i ”fremtiden”, så fremtidige flaskehalse bliver set og behandlet før de bliver til drifts problemer. Derfor tager konceptet også udgangspunkt i at den nuværende platform er stabil og driftssikker, samt at der bliver etableret en god kommunikation med kunden så SBC-Solutions får den nødvendige viden om kundens fremtidige forretnings udvikling.

Basis Management service konceptet bygger som udgangspunkt på 4 områder, månedlig gennemgang af Citrix enheder, opdateringer, rapport og status møder, alle områder skal sammen med kunden skræddersys til kundens unikke installation. Udover basis elementerne kan der tilkøbes, support aftale, aktiv overvågning, overvågning og opdatering af Windows og basis programmel, fuld service aftale og eventuelt speciel aftaler.

Månedlig gennemgang, samtlige Citrix enheder bliver gennemgået, warnings og errors issue identificeres og eventuelle problemer løses. I de tilfælde hvor incidenten er uden for service management aftaler vil den blive rapporteret til kunden i månedsrapporten. Ligeledes vil der blive kigget på performance på Citrix enhederne om alt er som forventet eller der skal nogle straks tiltag til.

Opdateringer, de af Citrix udsendte og af SBC-Solutions testet sikkerheds og service opdateringer vil blive pålagt kundens system ud af de procedure der er aftalt ved indgåelse af service management aftalen. Der kan laves en tillægsaftale så SBC-Solutions også opdatere Windows og basis programmer.

Månedsrapport, der kan ved indgåelse af management service aftalen, aftales hvilke KPIer kunden ønsker at overvåge, som standard vil det være vi overvåge diske, utorialization, memory og tilgængelighed. De ønskede KPIer vil danne grundlag for en performance måling hvor aktuel måned kan ses i forhold til sidste måned og baseline. Desuden vil rapporten indeholde udtræk af diverse logfiler og SBC-Solutions kommentar til samme, samt information omkring hvad der er lavet sidste måned, hvad SBC-Solutions forventer at lave den kommende måned og information om hvad der burde laves i den nærmeste fremtid.

Kvartals møder, hvor agendaen kunne se ud som følger.

- Nyt fra SBC-Solutions, eksempel vis Citrix nyt
- Nyt fra kunden, nye forretnings tiltag ændringer i forretningen eller organisationen
- Gennemgang af Management service rapport.
- Hvad er der lavet siden sidst, hvilke opgaver er der løst for kunden.
- Planlæg de næste 3 måneder, eksempel vis omkring fremtidige opdateringer.
- Næste møde

8 – 16 support aftale, den første ledige teknikker vil få tildelt opgaven som en prioriteret sag. Dog inden for maksimalt 4 timer efter opkald. Fakturering enten efter forbrugt tid, klippekort eller fast abonnement, kan også laves med 2 eller 8 timers respons tid.

24/7 support aftale, som ovenstående bare med 24 timers support, ved brug af klippekort koster det 2 klip ved fejlretning mellem 16 – 8 betaling efter forbrug eller klippekort, kan også laves med 2 eller 8 timers respons tid.

***aktiv Citrix overvågning**, der betyder at SBC-Solutions sætter systemet op så vi bliver varskoet hvis der eventuelt skulle opstå problemer dette gør at vi i mange tilfælde at reagere før brugerne bemærker at der er problemer.*

Opdatering af Windows og basis programmel, dækker opdatering af sikkerheds og service patche af Windows server samt opdatering af ønsket programmer eksempel vis Microsoft office, Java, Adobe.

Fuld service kontrakt, inkludere en 24/7, management service og en aktiv Citrix overvågning samt en Citrix help/service desk som brugerne kan kontakte.

Specielle løsninger, sammen med kunden opbygger ud fra deres ønsker om service grad, SLA'er, KPI'er økonomi Etc den form for skræddersyet management løsning som passer kunden bedst. Vi kan også tilbyde at overvåger, supportere og opdatere andre af systemer så som ERP, CRM Osv.

Som nævnt er management aftalen, en aftale der bygges sammen med kunden ud fra kundens ønsker, idéer og behov. SBC-Solutions ønsker at være tæt på kunden som muligt og forstå hans forretning, derfor er management service aftalen et samarbejde mellem kunden og SBC-Solutions hvor begge parter har et ønske om en stabil og fremtidsorienteret Citrix drift, til glæde for både kundens forretning og SBC-Solutions.

Forudsætninger, følgende forudsætninger skal være på plads før SBC-Solutions kan yde ovenstående service.

Remote adgang via VPN.

Administrative rettigheder på de enheder der er med i aftalen.

Et stabilt og opdateret drifts miljø.

Information omkring ændringer i infrastrukturen der kan påvirke de aftalte enheder.

Beskrivelse af SBC-Solutions muligheder for at opdatere Citrix platformen, test miljø, service vindue, change request procedure, change manager kontakt Etc.