

Acrensa Managed Services Oplossing veelgestelde vragen

V. Hoe kan mijn bedrijf geld besparen door gebruik te maken van de ACSENSA Oplossing?

A. Onvoorziene IT uitgaven zijn een reële last voor uw bedrijf. De ACSENSA Business Care Management Oplossing voorziet in voorspelbare, maandelijkse IT uitgaven door het elimineren van de kosten van upgrades, bewaking, patching en het operationeel houden van uw infrastructuur. We bieden u flexibiliteit door de keus uit drie schaalbare service pakketten; Business Care Bewaking, Onderhoud en Management. U neemt het pakket dat het best bij uw behoeften past. Dit biedt u de gelegenheid om de voor IT benodigde capaciteit elders in te zetten, onvoorziene onderhoudskosten te reduceren en uw uitgaven nauwkeurig te budgetteren.

Neem voor een volledige kostenanalyse contact op met de Acrensa Meerwaarde Adviseurs op 033-4570010. U zult verrast zijn om te zien hoeveel uw IT kosten naar beneden kunnen.

V. Waarom zou mijn bedrijf de ACSENSA oplossing moeten kiezen in plaats van (Citrix) hosting?

A. Het grootste voordeel dat ACSENSA biedt boven hosting is dat bij het uitvallen van ons netwerk of dat van uw internet service provider, uw systemen gewoon in bedrijf blijven. Omdat de servers zich op locatie van de bedrijven zelf bevinden, is het enige dat bij uitval van de verbindingen wegvalt, de bewaking en de remote back-ups. ACSENSA wordt bij een dergelijke uitval onmiddellijk op de hoogte gebracht en zal helpen bij het herstellen van de netwerk verbindingen. De ACSENSA oplossing biedt bovendien eveneens veel van de voordelen van hosting, zoals beveiliging en server monitoring, remote storage van data en vaste maandelijkse tarieven tegen echter significant lagere kosten.

V. Wat als mijn bedrijf al beschikt over eigen IT mensen?

A. Meer dan een derde van alle bedrijven die gebruik maken van één van de ACSENSA oplossingen beschikken daarnaast parttime of fulltime over eigen IT medewerkers. Door het wegnemen van de noodzaak om zich bezig te houden met eenvoudig werk, zich steeds herhalende, niet-strategische taken, stelt de ACSENSA oplossing uw IT medewerkers in staat zich te focussen op lange termijn strategische technologische doelstellingen, zoals:

- Intranet portal services voor medewerkers
- Extranet portal services voor klanten
- Bedrijfsapplicatie lijn
- Technische training van medewerkers
- Database ontwikkeling en beheer
- Applicatie performance rapportages
- Management van 'digital dashboards'
- Web site ontwikkeling en beheer
- Afstemmen van IT doelen met de lange termijn visie van het management team
- Professionele training en certificeringen

De ACSENSA Oplossing voorziet in een solide fundament voor deze initiatieven en stelt uw bedrijf in staat om maximaal rendement te halen uit uw IT investeringen.

V. Hoe regelt ACSENSA back-ups?

A. Back-ups worden voortdurend en op afstand beheerd. Alle gegevens worden van afstand overgebracht naar het ACSENSA datacenter. Voor een bedrag van €4 voor iedere gecomprimeerde Gigabyte (2 of 3 ongecomprimeerde GB's) worden uw bestanden buiten uw bedrijf opgeslagen. ACSENSA is in staat om alle versies van client-bestanden tot 30 dagen oud terug te halen. Uiteraard kan deze termijn tegen een meerprijs worden aangepast.

V. Welk type hardware is bij de oplossing van ACSENSA inbegrepen?

A. ACSENSA voorziet niet in hardware en heeft geen voorkeur voor een bepaald merk. Toch werken we graag met u samen bij het selecteren van een willekeurige A-merk leverancier. We helpen u graag bij het opzetten van lease programma's om initiële investeringen te minimaliseren. De enige eis die ACSENSA stelt, is dat voor uw apparatuur een goede garantie is geregeld en dat in reserve onderdelen is voorzien gedurende de jaren dat de apparatuur in productie is.

V. Welke software is bij de ACSENSA oplossing inbegrepen?

A. ACSENSA levert software van Microsoft en alle andere fabrikanten en distributeurs. ACSENSA voorziet in een zeer robuust software- en support platform voor kleine en middelgrote bedrijven om zich op te ontwikkelen. De specifieke software hangt af van de eisen die de cliënt stelt. Ook kan ACSENSA zeer gunstige software huurovereenkomsten bieden van Microsoft of leaseovereenkomsten voor uw software aankopen.

V. Hebben we een rampen- en herstelplan nodig?

A. Het ACSENSA Business Care Management servicepakket voorziet in de meeste IT-gerelateerde herstelszenario's. In geval van een ramp, zoals diefstal, overstroming of brand, stelt ACSENSA een nieuwe server met de meest recente data samen en levert deze bij u af binnen 24 uur. Ook de standaard configuraties voor desktop pc's vallen hieronder. Bij de andere service pakketten ligt de verantwoordelijkheid voor rampenherstel bij de cliënt. Hetzelfde geldt voor specifieke toepassingen en bedrijfsprocessen als deze niet in een overeenkomst zijn ondergebracht.

V. Als wij per ongeluk een bestand verwijderen, hoe herstelt ACSENSA deze dan?

A. Bel met de Helpdesk op 033-4570010 en een support medewerker herstelt het bestand met u over de telefoon. Als alternatief kan ook een herstel verzoek gestuurd worden via email: helpdesk@acsensa.com.

V. Hoe vaak worden de server en de software geüpdate?

A. Onder de Business Care Onderhoud en de Business Care Management service overeenkomsten wordt de software voor servers en werkstations geüpdate iedere keer dat een update door de fabrikant wordt vrijgegeven voor distributie en zoals dit in de onderliggende SLA nader is gespecificeerd.

V. Hoe worden patches en service packs toegepast?

A. Service packs en software updates voor Microsoft besturingssystemen en office applicaties worden uitgerold nadat deze zijn getest in de ACSENSA test omgeving. Tenzij de klant anders heeft aangegeven, worden alle updates buiten kantooruren geïnstalleerd om impact op de normale bedrijfsvoering te minimaliseren. Om storingen door interactie met specifieke applicaties te voorkomen kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt voor het uitvoeren van testen voordat een update of service pack wordt uitgerold.

V. Hoe veilig zijn onze gegevens?

A. De door ACSENSA gebruikte datacenters zijn state-of-the-art faciliteiten met de volgende kenmerken:

- 24x7 card-key toegang, biometrische handpalm scans
- 24-hour onsite bemand NOC met bewakingspersoneel
- Intercoms, security camera's, pin code en pasfoto Identificatie
- Gesloten televisie en video circuit bewaking en permanente opname van beelden op DVD
- Meervoudige Airco units om de omgeving op constante temperatuur en luchtvochtigheid te houden
- Meervoudige aansluitingen op het stroomnet
- Meervoudige UPS voorzieningen voor korte stroomonderbrekingen
- Back-up generator
- Batterij back-ups met opladers
- Automatische Transfer Schakelaar (ATS) en Automatische Throw-Over (ATO) voor schakeling tussen het

openbare stroomnet en de eigen generator
Meervoudige Power Delivery Units (PDU)
VESDA rook detectie
FM200 Vlam onderdrukking
Twee-staps pre-action droge pijp sprinkler systeem

V. Hoe veilig is de server?

A. Data beveiliging is van het grootste belang voor ACSENSA. We maken daartoe gebruik van de laatste technologie in beveiligingstechnieken bij al onze servers en bewaken deze continue, 24x7x365. Iedere ongebruikelijke activiteit wordt automatisch onder de aandacht gebracht van ons, uitstekend getrainde, monitoring team, die bovendien vastomlijnde escalatie procedures volgen ingeval van inbreuk op gegevens of pogingen daartoe.

V. Wordt bestaande data en email overgezet naar nieuwe servers?

A. Alle data, inclusief email, wordt overgezet naar nieuwe servers als sprake is van vernieuwing van deze hardware. In die gevallen worden ook alle andere netwerk apparaten, zoals printers, hubs, switches en routers geconfigureerd voor gebruik door de nieuwe server.

V. Hebben we een aansluiting op het Internet nodig?

A. Ja, de ACSENSA oplossingen hebben een breedbandverbinding (DSL, Kabel of beter) nodig met een statisch IP-adres. Als u nog geen breedbandverbinding heeft kan ACSENSA u tegen meerprijs behulpzaam zijn bij het selecteren en installeren.

V. Wat is de contractsduur?

A. Alle contracten gaan uit van een duur van 3 jaar. We bieden de optie om op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. Nadere details zijn onderdeel van de SLA.

V. Wat gebeurt er als we tussentijds van de diensten af willen?

A. ACSENSA zal eenvoudig de diensten beëindigen door de betreffende service van de server te verwijderen of deze over te dragen aan de cliënt als dat eerder is overeengekomen. Het kan voorkomen dat door ACSENSA vooruitbetaalde kosten gefactureerd worden. Onze intentie is om het heel eenvoudig te houden voor u als klant om de ACSENSA dienstverlening te beginnen of om ermee op te houden. We willen graag dat u ons inzet ter aanvulling van uw eigen mensen op de manier die u het best uit komt.