

Serac Solution Brief



NETWERK SERVICES

Voor implementatie en beheer van uw netwerk(en)

De beheerstaak van informatienetwerken is complex en aandachtsintensief. Storingen en calamiteiten kunnen uw onderneming ernstige schade toebrengen en de kans daarop moet geminimaliseerd zijn. Beheer is daarom het werk voor specialisten waarin bijvoorbeeld standaardisatie tot aanzienlijke kostenbesparingen leidt. Serac ontwerpt technische infrastructures, configureert en implementeert systemen, definieert, ontwerpt, implementeert en beheert E-business oplossingen... Maakt kortom uw netwerk bedrijfsklaar voor de toekomst!

Serac levert bedrijfsklare netwerkoplossingen inclusief software en netwerkintegratie. Afgestemd op uw behoeften, waarbij continuïteit en kwaliteit hoog in het vaandel staan. PC's, PC-servers, Microsoft Windows, Linux of Unix, netwerkoplossingen en implementaties, voor al deze zaken is Serac uw netwerkpartner. Serac is IBM System Center Dealer voor Xseries servers en geautoriseerd business partner voor IBM Pseries systemen. Ook verzorgt Serac het onderhoud en support van netwerken.

Application Service Providing en Internet

Met de komst van Internet zijn de communicatiemogelijkheden aanzienlijk uitgebreid. Maar ook de complexiteit van het beheer ervan. Steeds vaker kiezen bedrijven dan ook voor outsourcing. Serac heeft als Application Service Provider inmiddels een uitstekende naam opgebouwd. Of u nu wel of niet gebruiker bent van onze ASP diensten: Het beheer van uw lokale netwerk is bij Serac in goede handen.

Beheerdiensten

Serac voorziet met Remote beheer, Remote Monitoring, On-Site-Services en Calamiteitenondersteuning in iedere vorm van beheer voor uw lokale systemen. Met Remote Warning registreert Serac de prestaties en de beschikbaarheid van uw systeem en worden 'errors' gemeld.

Met Remote beheer verzorgt Serac de dagelijkse beheeractiviteiten. Met On-Site-Services verleent Serac alle non-remote service zoals installeren en troubleshooting. Met Calamiteitenondersteuning voorzien de specialisten van Serac bij ernstige storingen in snelle oplossingen of uitwijkmogelijkheden.

Remote beheer

De Remote Beheer Services van Serac bestaan uit de volgende activiteiten:

- user beheer;
- rechtenstructuur;
- backup controle;
- printbeheer;
- installatie van Server Software (o.a. Virusdetectie software en/of updates);
- preventief onderhoud;
- het fine-tunen van uw systeem;
- probleem en incident management;
- maandelijkse rapportage door middel van inzage in statistieken die op een website bij Serac worden gepubliceerd.

On-Site Services

De On-Site Services bestaan uit de volgende werkzaamheden:

- onderhoud / troubleshooting dat niet remote kan worden gepleegd;
- installaties van nieuwe apparatuur, zoals Werkstations/Printers en andere randapparaten;
- preventief onderhoud wat alleen On-site kan worden uitgevoerd.

Om de kosten voor de On-Site Services voor uw organisatie zo laag mogelijk te houden, zal Serac voor de werkstations een voor uw onderneming gestandaardiseerde softwareomgeving ontwikkelen.

Remote Monitoring

Voor Remote Monitoring worden de servers waarover uw organisatie beschikt voorzien van Software Agents die de werking meten en aan Serac online rapporteren.

Het systeem meet o.a. de volgende activiteiten:

- Performance van het systeem;
- diskcapaciteit en groei;
- Netwerkbelasting / foutmeldingen;
- Systeemmeldingen / alerts.

Voor iedere activiteit kan men een zogenaamde onder- en/of bovenwaarde vaststellen. Wanneer deze waarde overschreden wordt zal het systeem een 'Pre-Alert' genereren waarop Serac pro-actief kan reageren.

De gegevens van deze Agents worden maandelijks geanalyseerd en in statistieken weergegeven. Ook worden op maandbasis aanbevelingen gerapporteerd.

Calamiteitenondersteuning

Serac biedt de mogelijkheid om uw organisatie te ondersteunen bij storingen die de bedrijfsvoering ernstig verstoren (b.v. defecte server of defecte router).

Deze ondersteuning die in principe ad-hoc is, kan bijvoorbeeld bestaan uit het afroepen en coördineren van verschillende leveranciers die, al dan niet op basis van een onderhoudscontract, noodzakelijk zijn om de betreffende apparatuur of software weer terug in productie te brengen. Serac zal in alle gevallen verantwoordelijk zijn voor de probleemanalyse in geval van een calamiteit.

Onderhoud:

Om te kunnen garanderen dat bij eventuele hardware storingen de systemen weer snel beschikbaar zijn adviseert Serac haar klanten een onderhoudscontract af te sluiten.

Indien uw organisatie nog geen contract heeft kan Serac hierin bemiddelen.

Uitwijk:

Tevens kan Serac behulpzaam zijn in zogenaamde uitwijkcontracten wanneer de gebruikte apparatuur niet binnen vastgestelde tijden kan worden gerepareerd en/of vervangen kan worden.