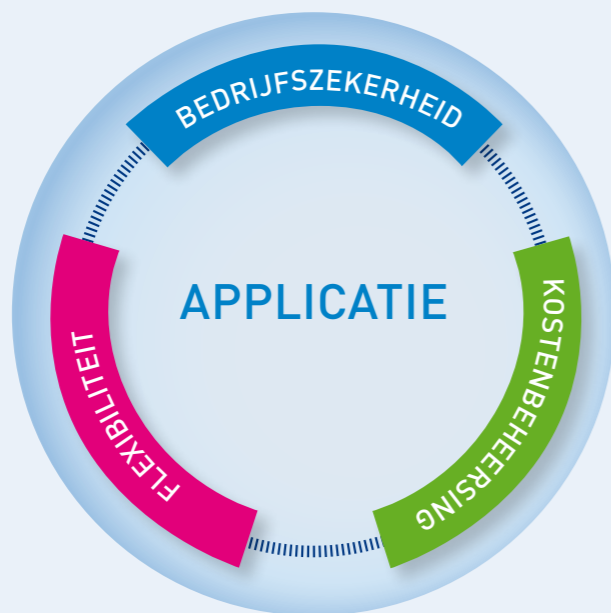


# PROFESSIONEEL BEHEER

ALTIJD KUNNEN VERTROUWEN  
OP UW (BEDRIJFSKRITISCHE)  
INFORMATIESYSTEMEN

# ONZE VISIE OP PROFESSIONEEL BEHEER

Als een applicatie eenmaal ontwikkeld en in productie genomen is, dan draait het vervolgens vooral om bedrijfszekerheid, om flexibiliteit en niet te vergeten om beheersing van de kosten.



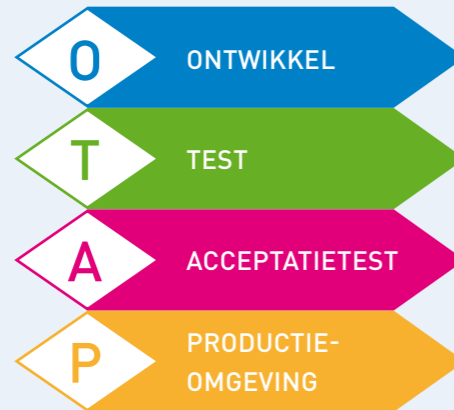
## Bedrijfszekerheid

De applicatie moet doen waarvoor het bedoeld is, op de momenten waarop het nodig is. Maar dat geldt niet alleen voor de applicatie, ook voor de applicatie-infrastructuur zoals databasemanagementsystemen, integratieservers, etc. en de onderliggende infrastructuur als hardware en besturingssystemen. Bij vaststelling van het vereiste niveau van beschikbaarheid dient daarom het gehele beheer geïntegreerd meegenomen te worden. De kwaliteit van de som van de delen staat hierbij voorop.

## Flexibiliteit

Markten veranderen en daarmee ook de eisen en wensen ten aanzien van de functionaliteit van informatiesystemen. Ook technologieën ontwikkelen continu en bieden daarmee soms nieuwe mogelijkheden of vereisen aanpassing van bestaande systemen om aansluiting te blijven houden. Elke verandering is echter een risico voor de beschikbaarheid. Daarom is het minstens zo belangrijk dat veranderingen via een zorgvuldig gecontroleerd testproces worden doorgevoerd.

*Gecontroleerd testproces zorgt voor flexibiliteit zonder risico voor beschikbaarheid.*



#### Kostenbeheersing

Niemand zit op onverwachte extra kosten te wachten. Maar (hoe) is dat te voorkomen? Om te beginnen speelt de initiële kwaliteit hierbij een rol. Herstel van fouten kost in de regel veel tijd en geld, niet in de laatste plaats door optredende verstoringen. Vervolgens is het nodig om het gewenste kwaliteitsniveau te behouden. Planmatig en releasematig veranderingen en verbeteringen doorvoeren voorkomt achterstallig onderhoud en achteruitgang van de kwaliteit.



# PROFESSIONEEL BEHEER IN DE PRAKTIJK

Om onze visie op Professioneel Beheer in praktijk te kunnen brengen hebben wij de afdeling Managed IT Services opgericht. Binnen deze afdeling zijn processen en tooling ingericht voor onder meer servicemanagement en kwaliteitsmanagement. Voor beide aspecten zijn we ISO 20000-1 (servicemanagement) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) gecertificeerd.



## Hoe garanderen wij hoge beschikbaarheid?

Voordat een informatiesysteem in gebruik wordt genomen wordt het kwaliteitsniveau vastgesteld. Op basis daarvan wordt aangegeven welke beschikbaarheid mogelijk is. Indien nodig wordt het kwaliteitsniveau eerst verbeterd.

Voor elk informatiesysteem doorlopen we drie fasen:

1. Early Life Support – initieel is de kans op verstoringen nu eenmaal het grootst, waardoor het van belang is er in deze fase meer aandacht aan te geven.
2. Production – als het systeem over langere tijd stabiel is.
3. Retirement – gecontroleerde uitfasering van het systeem.

Monitoring van de systemen vindt 24\*7 uur plaats. Bij signaleren van een mogelijke verstoring wordt direct correctief ingegrepen.

## Grote mate van flexibiliteit

Aanpassing van uw applicatie aan nieuwe wensen en aan de nieuwste technologieën is voor ons geen probleem. Als een van de weinige IT-leveranciers in Nederland biedt Info Support namelijk zowel softwareontwikkeling, beheerdiensten als ook training van IT-professionals aan. Indien mogelijk en nuttig brengen we het onderhoud van de applicatie onder in onze ontwikkelstraat Endeavour waarmee we de gewenste kwaliteitsniveaus kunnen garanderen.

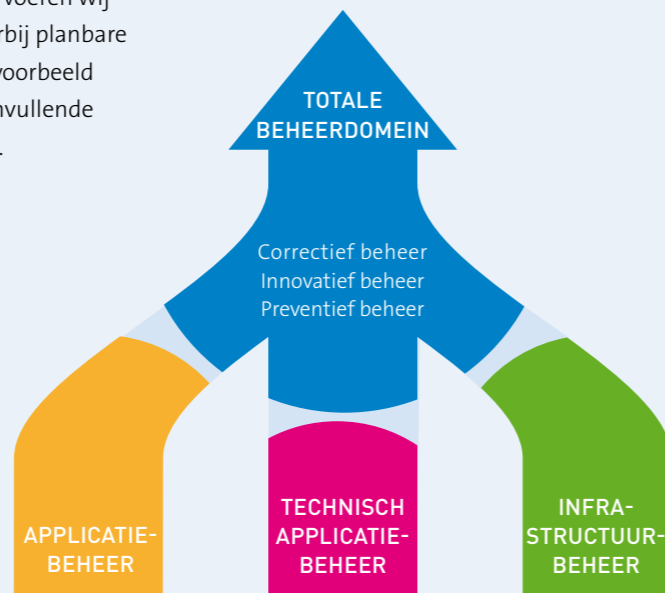
# WAT WIJ VOOR U KUNNEN BETEKENEN

Wilt u de zekerheid van hoge beschikbaarheid, flexibiliteit en vaste kosten?

Sluit dan een beheerovereenkomst met Info Support Managed IT Services.

## Totale beheerdomein voor uw applicaties

Hierbij dragen wij de zorg voor het beschikbaar houden van de functionaliteit van uw applicaties. Wij voeren (preventief) correcties door om verstoringen te voorkomen of te verhelpen. Tevens voeren wij zogeheten innovatief beheer uit waarbij planbare wijzigingen worden doorgevoerd. Bijvoorbeeld om aansluiting te houden of voor aanvullende functionele wensen of verbeteringen.



## Applicatiebeheer uitvoeren

Info Support neemt u graag de zorg voor uw applicaties uit handen. Wij zorgen dan dat deze applicaties blijvend klaar zijn voor overmorgen: stabiel maar wel steeds opnieuw aangepast aan veranderde technische en functionele eisen en wensen.

## Hosting van uw systemen

Wilt u de zekerheid dat uw applicaties probleemloos draaien en altijd beschikbaar zijn? Zonder dat u hoeft om te kijken naar technische complexiteit en securityaspecten? Dan bieden wij u met onze hostingdiensten hiervoor de oplossing.

## Hosted Business

Maakt u gebruik van informatiesystemen waarvan u niet zelf de eigenaar bent? Bijvoorbeeld Microsoft CRM, Microsoft Sharepoint e.d.? Onze Hosted Business oplossing zorgt ervoor dat deze systemen veilig en remote ter beschikking worden gesteld aan uw medewerkers.

## Hosted Development

Met Hosted Development bieden wij een innovatieve oplossing voor het flexibel inrichten van uw softwareontwikkelomgeving. U hoeft niet meer zelf werkplekken en servers in te richten en ontwikkelteams kunnen samenwerken vanaf verschillende locaties.

Op [www.infosupport.com/Beheer](http://www.infosupport.com/Beheer) vindt u ons actuele aanbod op het gebied van beheerdiensten.

## OVER INFO SUPPORT

Na de initiële ontwikkeling door een aantal partijen kreeg Info Support de opdracht voor het applicatiebeheer en de doorontwikkeling van Holmes, het inspectieondersteunend systeem van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (voorheen VROM).

*“Het aantal incidenten is met ongeveer 95% gedaald: van honderden per week tot nog maar enkele per maand. Die sterk toegenomen stabiliteit is des te opvallender, aangezien de functionaliteit van de applicatie met alle releases van Info Support zo ongeveer verdubbeld is ...”*

Lässlo van Engeland,  
Informatiemanager Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Info Support biedt solide en innovatieve softwareoplossingen die organisaties ondersteunen bij het realiseren van hun bedrijfsdoelstellingen. Hierbij staat één ding centraal: het leveren van toegevoegde waarde voor onze opdrachtgevers. Daarom investeren wij in kennis van verschillende markten, zodat we de software kunnen inzetten in marktgerichte oplossingen die onze opdrachtgevers daadwerkelijk meerwaarde bieden.

Onze kerndiensten zijn:

- Softwareontwikkeling
- Beheerdiensten
- Training



Info Support B.V.

Kruisboog 42

3905 TG Veenendaal

Nederland

T +31 (0)318 - 55 20 20

F +31 (0)318 - 55 23 55

Info Support N.V.

Generaal De Wittelaan 17, bus 30

2800 Mechelen

België

T +32 (0)15 - 28 63 70

F +32 (0)15 - 28 63 77

[www.infosupport.com](http://www.infosupport.com)

Uitgave: 2013