



Managed Services

IT-afdelingen zijn vaak veel tijd kwijt aan operationeel beheer, of populair gezegd: het in de lucht houden van de systemen. Daardoor kan minder tijd besteed worden aan business performance verbeteringen. Axon Olympus kan uw organisatie werk uit handen nemen door diverse operationele taken voor u uit te voeren. Door onze focus op integratielandschappen op basis van Microsoft technologie kan Axon Olympus deze taken bovendien tegen lagere kosten en met een hogere kwaliteit uitvoeren.

Wij bieden verschillende Managed Services diensten aan voor BizTalk Server beheer:

- Managed Services Availability 10/5 (kantoortijden 08:00-18:00)
- Managed Services Availability 24/5
- Managed Services Availability 24/7
- SCOM (System Center Operations Manager) monitoring

Bij deze diensten krijgt u de beschikking over uw eigen klantportal. Hier kunt u onder meer SLA monitoring doen, KPI's bekijken, activiteiten, rapporten en de incidentgeschiedenis raadplegen en nieuwe incidenten melden. Periodiek zal een stuurgroep bijeenkomen om de dienstverlening met u te bespreken.

Heeft u specifieke wensen voor het beheer van uw middleware omgeving? Ook dan kunnen wij u van dienst zijn. Onze BizTalk Server beheerdiensten kunnen ook als maatwerk geleverd worden.

Binnen de standaard Managed Services nemen wij u de volgende taken uit handen:

Taak	Omschrijving
Helpdesk	Meld uw verstoringen en serviceverzoeken aan via e-mail, telefoon of uw eigen klantportal.
Incidenten	Incidenten worden opgelost binnen de voorwaarden van het afgesproken Service Level Agreement.
Deployment / Release management	Axon Olympus neemt de verantwoordelijkheid op zich om beheerst wijzigingen en installaties op uw systeem uit te voeren.
Dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse procedures	Axon Olympus voert de periodieke procedures uit die nodig zijn om uw omgeving gezond te houden. Voorbeelden hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Start of day • End of day • Start of week
Operationele procedures	Axon Olympus zal in overleg met u operationele procedures creëren en uitvoeren om een goede kwaliteit van uw ICT dienstverlening te garanderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het herstarten van services, het opnieuw aanbieden van berichten, etc.
Health Checks	Met onze Health Checks controleren wij op regelmatige basis de status van uw BizTalk omgeving. Deze controles zijn er niet alleen op gericht om toekomstige incidenten of performance problemen te voorkomen, maar ook om normen en standaarden te waarborgen. Het resultaat is een rapport met de uitkomst van de controles en eventuele aanbevelingen.
Alerting & Escalation	Axon Olympus zal in samenwerking met u een escalatieprocedure opstellen. In een noodgeval is het namelijk belangrijk dat de communicatielijnen duidelijk gedefinieerd zijn en er efficiënt gehandeld kan worden.

