

## MANAGED SERVICES

### Managed Services, wat is het?

De term Managed Services staat voor ontzorgen. U geeft daarbij het ICT-beheer voor een deel of volledig uit handen aan een ICT dienstverlener.

KNS Automatisering heeft al ruim 20 jaar ervaring met het beheren van de ICT-omgeving van haar klanten. Monitoring en remote beheer zijn daarbij altijd belangrijke pijlers geweest. In 2016 zijn we gestart met het zo veel mogelijk automatiseren van het beheer van servers én werkplekken. Alle standaard beheertaken (zoals updates installeren, back-up controles, antivirus updates, etc.) worden uitgevoerd en gemonitord door een geautomatiseerd en gemanaged systeem. Daarmee worden veel arbeidsintensieve taken geautomatiseerd en hoeft alleen nog ingegrepen te worden wanneer uit de monitoring blijkt dat bepaalde taken niet (volledig) zijn uitgevoerd.

### Beheer wel of niet uitbesteden? Hoe dan?

KNS Automatisering heeft een eenvoudig model ontwikkeld waarbinnen alle diensten als Managed Services worden aangeboden. Per object binnen uw ICT-omgeving (server, workstation, switch, router, printer, etc.) kunt u aangeven of deze binnen de Managed Services valt of niet.

Wanneer KNS Automatisering een object opneemt in uw Managed Services overeenkomst dan betaalt u een vaste prijs per maand om het object te monitoren en te beheren. Daarnaast kunt u per object aangeven of u het beheer volledig of deels uit handen wilt geven.

Met Managed Services kunnen we sneller en efficiënter reageren op problemen en standaard beheertaken automatisch uitvoeren, wat uiteindelijk kan resulteren in lagere operationele kosten.

### Monitoring en rapportage

Als klant krijgt u toegang tot ons monitoringsysteem zodat u ook u op de hoogte blijft van de status is van uw objecten en ICT-omgeving.

Periodiek (per dag, week of maand) worden automatisch rapportages gegenereerd die u per mail kunt ontvangen. Deze rapportages geven u een volledig inzicht in de huidige situatie maar ook van trendontwikkelingen binnen uw omgeving. Kortom: informatie die belangrijk is om vroegtijdig te kunnen anticiperen en beslissingen te nemen.

Voorbeelden:

- Inventarisatie van alle hardware en software in de omgeving.
- Hoe snel groeit de opslag van data en wanneer zit een schijf vol met de huidige aanwas?

### Hoe werkt het en wat heeft u nodig?

Om uw ICT-omgeving te kunnen koppelen aan ons monitoring- en beheersysteem heeft u alleen een internetverbinding nodig. Binnen uw netwerk omgeving zal een "probe" geïnstalleerd worden (meestal op een centraal systeem) die in verbinding staat met ons monitoringsysteem. Deze probe monitort uw omgeving, verzamelt alle gegevens en stuurt die door naar ons centrale systeem in het datacenter. De probe voert ook alle geautomatiseerde taken uit en kan bijvoorbeeld alle Microsoft updates voor u verzamelen die noodzakelijk zijn binnen uw omgeving.

### Wat kost het?

We onderscheiden een aantal typen objecten en diensten. Per object geldt per dienst een vast tarief per maand om het op te nemen in onze Managed Services. Op deze manier heeft u een duidelijk overzicht van de standaard beheerkosten per maand voor uw omgeving. Uiteraard kunt u ook nog steeds bij ons terecht voor ICT gerelateerde zaken die buiten uw Managed Services overeenkomst vallen.

## Prijzen Managed Services per maand

### Abonnement type

#### Essentials

Met het Essentials abonnement wordt de gehele ICT-omgeving geïnventariseerd en krijgt u een compleet beeld van de gebruikte hard- en software (applicaties & licenties). De diverse rapportages bieden u de juiste overzichten. Windows patching wordt automatisch uitgevoerd en u heeft toegang tot onze helpdesk voor remote support. Het Essentials abonnement geeft u vooral inzicht.

#### Professional

Het Professional abonnement is een uitbreiding op het Essentials abonnement. Monitoring is real-time en uitgebreid met vele extra checks. Scripting & Automation maakt het mogelijk taken automatisch en gepland uit te voeren. Het Professionals abonnement geeft u controle over alle devices.

#### Full Managed

Met het Full Managed abonnement besteedt u het gehele ICT beheer uit aan KNS Automatisering voor een vast bedrag per device per maand.

| Essentials                                  | Professional   | Full Managed   |
|---|--|--|
| Hardware & software inventarisatie          | Hardware & software inventarisatie                           | Hardware & software inventarisatie                           |
| Bewaking en installatie<br>Windows patching | Bewaking en installatie<br>Windows patching                  | Bewaking en installatie<br>Windows patching                  |
|   | Third party patching   | Third party patching   |
|   | Scripting & Automation                                       | Scripting & Automation                                       |
| Geforceerde updates pushen *                | Geforceerde updates pushen *                                 | Geforceerde updates pushen                                   |
| Systeem monitoring (elke 15 min.) +         | Systeem monitoring (elke min.)                               | Systeem monitoring (elke min.)                               |
|   | Geautomatiseerde controle van Backup & Anti-Virus procedures | Geautomatiseerde controle van Backup & Anti-Virus procedures |
| Eventlog monitoring *                       | Eventlog monitoring *  | Eventlog monitoring  |
| Maandelijkse rapportage                     | Maandelijkse rapportage                                      | Maandelijkse rapportage                                      |
| Remote Control                              | Remote Control   | Remote Control   |
| Helpdesk *<br>ma t/m vr<br>09:00 - 17:30    | Helpdesk *<br>ma t/m vr<br>09:00 - 17:30                     | Helpdesk<br>ma t/m vr<br>09:00 - 17:30                       |
| Helpdesk •*<br>ma t/m vr<br>17:30 - 23:00   | Helpdesk •*<br>ma t/m vr<br>17:30 - 23:00                    | Helpdesk •<br>ma t/m vr<br>17:30 - 23:00                     |

|                                       |
|---------------------------------------|
| Werkstation                           |
| Server                                |
| Netwerk apparaten                     |
| Printers/scanners                     |
| Maandelijkse rapportage (per rapport) |

Neem contact met ons op voor een offerte op maat via [info@kns.nl](mailto:info@kns.nl) of telefoonnummer 020-408 09 71.

- \* Op basis van nacalculatie      • Alleen voor server management      + Beperkt aantal checks  
\*\* Werkplekbeheer, minimaal 10 werkplekken, inclusief netwerkbeheer, exclusief applicatiebeheer

## Toelichting op Managed Services

### Hoe kunt u Managed Services inzetten?

De eerste stap van Managed Services is het installeren van een probe in uw netwerkgeving. Dat is software die meestal geïnstalleerd wordt op een centraal systeem dat altijd aanstaat, zoals een server. Een probe scant het netwerk en verzamelt de gegevens van alle apparatuur zoals werkstations, servers, switches, routers, firewalls, printers, etc.

Na de scan zal op alle Windows systemen vanaf de probe met een administrator account een agent geïnstalleerd worden. Deze agent verzamelt alle gegevens van een workstation of server en geeft deze door aan de probe of het centrale monitoringsysteem. De probe herkent ook alle gangbare hardware van de voornaamste hardwarefabrikanten en kan op basis van het SNMP protocol ook van deze apparatuur de informatie verzamelen.

### Asset Management

Met de installatie van de probe en agents kan uw hele ICT-omgeving gescand en in kaart gebracht worden. Nadat alle informatie is verzameld en doorgegeven ontstaat een compleet beeld van alle gebruikte hard- en software (inclusief licenties). Door de probe periodiek het netwerk te laten scannen zal ook nieuwe apparatuur herkend worden zodat deze ook kan worden opgenomen in de Managed Services.

Asset Management is al beschikbaar vanaf het Essentials abonnement.

### Monitoring

De agents en de probe(s) zullen periodiek de systemen scannen en de informatie doorgeven aan het centrale monitoringsysteem. Op elke variabele die gemeten wordt kunnen “thresholds” gedefinieerd worden. Thresholds zijn waarden waarbinnen een variabele moet blijven.

Treedt zo'n waarde buiten de ingestelde threshold dan kan een “alert” ingesteld worden. Dit is een melding die via mail verstuurd wordt zodat daarop actie kan worden ondernomen.

Na verloop van tijd kan op basis van de verzamelde gegevens ook inzicht gegeven worden in de status van objecten en trends, zoals CPU en geheugen gebruik of het gestaag groeien van dataopslag. Op basis van die trends kunnen voorspellingen gedaan worden over noodzakelijke uitbreidingen van capaciteit of vervanging van apparatuur.

Monitoring is al beschikbaar vanaf het Essentials abonnement waarmee met tussenpozen van 15 minuten gescand wordt. Wilt u real-time scannen dan kan dat met het Professional of het Full Managed abonnement.

### Updates en patching

Het regelmatig updaten van systemen en applicaties is vandaag de dag een must om zich te wapenen tegen hackers en (ransomware-)virussen. Dat kunnen zeer arbeidsintensieve processen zijn die vaak buiten werktijden moeten plaatsvinden. Op alle Windows gebaseerde systemen kan Windows patching volledig geautomatiseerd en gepland uitgevoerd worden, inclusief de noodzakelijke herstart en controle van de systemen. Service windows kunnen vooraf gedefinieerd en gecommuniceerd worden, ook buiten de standaard kantooruren. Belangrijke Windows updates kunnen eventueel handmatig direct gepusht worden wanneer dat noodzakelijk is.

Naast de standaard Windows patching is het ook mogelijk een groot aantal Third Party applicaties (zoals Adobe, Winzip, etc.) mee te nemen bij het patchen van systemen (zie onderstaande Third Party lijst).

De patchstatus is per machine continu zichtbaar in de monitoring. Periodieke rapportages geven een overzicht van de volledige omgeving.

Windows patching is al beschikbaar vanaf het Essentials abonnement. Third Party patching is mogelijk met het Professional of Full Managed abonnement.

### Scripting & Automation

Naast de standaard beheertaken is het ook mogelijk geautomatiseerde taken periodiek of eenmalig uit te voeren op de systemen. Met behulp van scripting kunnen diverse taken achter elkaar uitgevoerd worden. Scripts kunnen op vooraf geplande tijden uitgevoerd worden zodat gebruikers daar geen hinder van hoeven te ondervinden.

Self-healing is ook een onderdeel van Automation. Wanneer variabelen buiten de thresholds vallen dan kunnen daaraan acties verbonden worden die eerst uitgevoerd moeten worden voordat een alert verstuurd wordt. Zo'n actie kan ervoor zorgen dat een variabele weer binnen de thresholds valt en een alert niet noodzakelijk is. Een voorbeeld van Self-healing is het legen van de prullenbak en alle temp en caching directories binnen een systeem wanneer een harddisk dreigt vol te lopen. Na de opschoneactie zal de vrije ruimte op de schijf weer toenemen en mogelijk binnen de thresholds vallen.

Scripting & Automation is mogelijk met het Professional of het Full Managed abonnement.

### Rapportage

Het monitoringsysteem voorziet in een uitgebreide hoeveelheid rapportages om diverse aspecten binnen de omgeving te belichten en te rapporteren. Rapportages kunnen handmatig maar ook automatisch periodiek gegenereerd en gemaïld worden.

Maandelijks rapporteren is al beschikbaar vanaf het Essentials abonnement.

### Third Party application patching

Patching is ondersteund voor de volgende Third Party applicaties:

- Adobe Reader
- Chrome
- Firefox
- Flash ActiveX
- Flash Plugin
- iTunes
- Java
- Opera
- QuickTime
- Safari
- Shockwave
- Skype
- WinRAR
- WinZip

