

Managed Services

Volledige ontzorging



Ontzorging

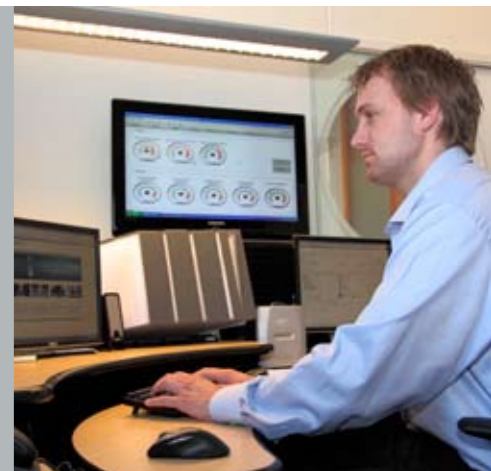
ICTroom verzorgt de technische kant van het datacentrum en garandeert ons continuïteit. Wij zijn immers uptime responsible.

- Leo Habers, Chief Executive Officer, Gyro Holding

ICTroom Company

Onze kracht zit in het ontwerpen, bouwen, onderhouden en beheren van uiterst betrouwbare computerruimtes. We ontzorgen in alle fasen van de levenscyclus. Uw datacenter of serverruimte is van begin tot eind bij ons in veilige handen. Advies, producten, projecten en diensten vloeien daarbij vanzelf in elkaar over. Service is bij ons geen loze kreet, maar iets wat we dagelijks waarmaken. Bij ICTroom krijgt u als klant echt wat u wilt: maximale uptime, de allerbeste techniek, flexibele oplossingen en persoonlijk advies van een ervaren partner.

Dat onze efficiënte aanpak werkt, blijkt uit het feit dat ICTroom razendsnel marktleider is geworden binnen de sector van Datacenter Facility Infrastructure (DFI): ICTroom werd in 2009 opnieuw winnaar van de FD Gouden Gazellen Award. We maakten vorig jaar bovendien voor het vierde jaar deel uit van de Deloitte Technology Fast 50 en hebben daarom ook de Award voor Sustainable Grower 2009 gewonnen. Ons bedrijf is vooral actief in Nederland en op beperkte schaal in de omliggende landen. Tot onze klantenkring behoren tal van grote Nederlandse bedrijven, banken, ziekenhuizen, gemeenten en ministeries.



Onze missie

- Opinieleader
- Meest complete leverancier (OSI-laag 0-1)
- Dirigent in ontwerp, bouw en beheer



Uw vraagstukken

Het professionele beheer van de technische installatie van uw computerruimte is uiteraard niet uw kerncompetentie, maar het is wel een voorwaarde voor de borging van de continue beschikbaarheid van uw IT omgeving.

Is uw beheerorganisatie bijvoorbeeld wel ingericht om invulling te geven aan 365/24/7 incidenten- en calamiteiten opvolging? Alle technische apparatuur in uw serverruimte is nu eenmaal in staat automatische meldingen te genereren bij onverhoopte storingen, maar bij wie komen deze terecht en wat wordt er vervolgens mee gedaan?

Is het benodigde preventieve en correctieve onderhoud van de koeltechnische installatie op een juiste manier ingeregeld? Hoe organiseert u daarnaast op de meest

efficiënte manier het onderhoud van alle delen van de installatie en de vele bezoeken van onderhoudsmonteurs die hiermee gepaard gaan?

Beschikt u op dit ogenblik nog wel over actuele tekeningen van de installatie?

Functioneert uw computerruimte wel zo energie efficiënt mogelijk? Hoe wordt dit gemeten en belangrijker nog, hoe wordt dit aangepast bij veranderende omstandigheden zoals het bijplaatsen van nieuwe server-hardware? Heeft u een goed beeld van de balans in het stroomverbruik van de verschillende voedingspaden in uw serverracks?

Kortom, zo maar eens wat vragen die aantonen dat het beheer van een datacenter werk is voor specialisten.



Voordelen

- Maximale zekerheid en beschikbaarheid van uw kritische omgeving
- U wordt volledig ontzorgd
- Alle disciplines van uw datacenter onder verantwoordelijkheid van één partij
- Uw uptime is geborgd
- U bepaalt zelf het gewenste service level niveau
- U ontvangt reguliere stuurinformatie

Onze oplossing: Managed Services

Voor het verzekeren van een ongestoorde dienstverlening en het realiseren van het vereiste beveiligingsniveau van uw datacenter is goed onderhoud, maar vooral ook een professioneel beheer van de serverruimte essentieel. ICTroom kan het datacentermanagement, ook remote, geheel voor u verzorgen. We noemen dit Managed Services. Managed Services bestaat uit 2 facetten:

Managed Rooms – volledige ontzorging

Voor een continue en veilige bedrijfsvoering is professioneel beheer van de facilitaire infrastructuur van uw serverruimte of datacenter essentieel. ICTroom kan u hierin volledig ontzorgen door het beheer van u over te nemen. Dit kan, afhankelijk van de grootte van de ruimte, on site en/of op afstand plaatsvinden.

Managed Maintenance – intelligent onderhoud

Datacenters zijn zeer bedrijfskritisch en moeten dag en nacht beschikbaar zijn. Ook moeten alle componenten perfect op elkaar afgestemd zijn. Om downtime te voorkomen, is goed onderhoud van bijvoorbeeld power- en koelinstallaties essentieel. Maar ook het periodieke testen en proefdraaien van noodstroomsystemen. ICTroom heeft alle kennis en ervaring in huis om dit onderhoud en de bijbehorende planning voor u te verzorgen. We opereren daarnaast als centraal storingsmeldpunt. Rapportages over energieverbruik behoren eveneens tot de mogelijkheden. Zelfs voor verantwoorde schoonmaakwerkzaamheden kunt u bij ons terecht.



Het complete Managed Rooms aanbod

Het Managed Rooms-aanbod is gericht op volledige ontzorging van uw serverruimtebeheer. Deze dienstverlening kent drie beheerniveaus. Er zijn twee mogelijkheden op uw eigen locatie, met de keuze voor off balance of on balance. De derde optie is dat u single tenant wordt van een locatie die ICTroom speciaal voor u bouwt.

Bij u op locatie

MR Indoor On – U blijft eigenaar van het datacenter, maar besteedt het management uit aan ICTroom, eventueel met een beheerder op locatie.

MR Indoor Off – U kiest voor sell & lease back. De faciliteiten en eventueel de computerruimte worden dan overgenomen en ICTroom is verantwoordelijk voor het beheer.

Op een locatie van ICTroom

MR Outdoor – U kiest voor outsourcing maar als single tenant, dus met een persoonlijke invulling. U besteedt uw hele datacenter aan ons uit: bouw, inrichting, management, beheer en zelfs financiering. Ongeacht de omvang. Wij worden in dat geval een verlengstuk van uw organisatie. U betaalt een vaste prijs per periode, en technisch en organisatorisch bent u van alle zorgen af. Alles gebeurt zoals u dat wilt en u behoudt continu het overzicht. Servicemanagement pur sang.

Eenduidig stappenplan

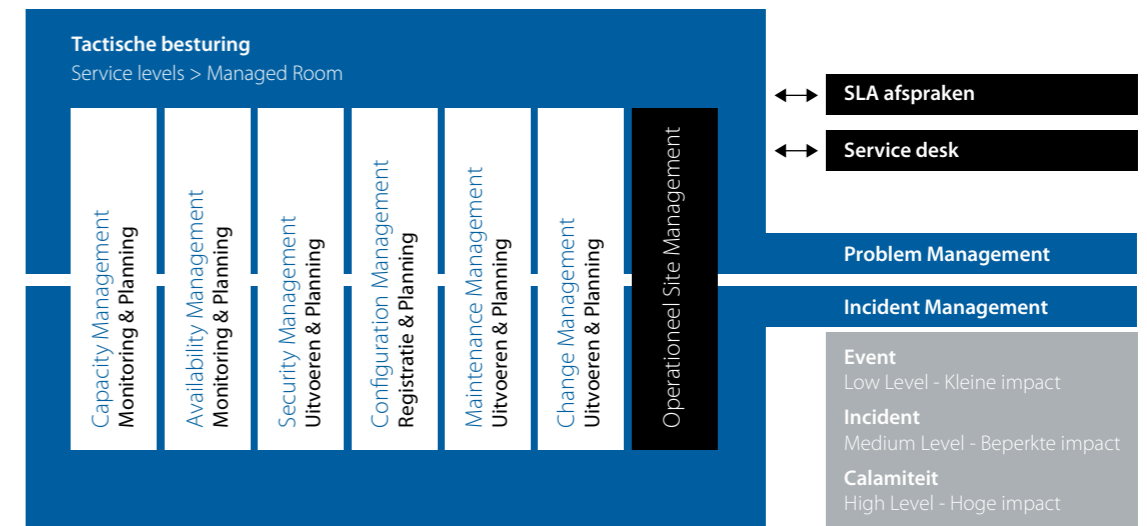
Het beheer van uw serverruimte aan ons overdragen is een zorgvuldig proces waarbij u maximaal betrokken bent. We brengen eerst altijd de huidige én gewenste situatie in kaart. En we bespreken daarbij wat u wilt bereiken en wat onze rol daarin zal zijn. Voor het overnemen van het beheer van uw datacenter hanteert ICTroom een eenduidig stappenplan.

Ons stappenplan begint met een nulmeting: we inventariseren uw huidige beheersituatie, infrastructuur, aanwezige onderhoudscontracten en service level agreements (SLA's). Zo krijgen we een goed beeld van hoe uw datacenter ervoor staat. Samen met u bepalen we welke veranderingen er eventueel nodig zijn, waarna u een beheervoorstel van ons ontvangt.

Tijdens de implementatiefase zorgen wij ervoor dat het beheer op het juiste niveau wordt ingeregeld: we stellen procedures op, installeren eventueel nieuwe hardware zoals monitoring tools, doen testen en nemen vervolgens het beheer van u over.

Tijdens de daadwerkelijke beheerfase bent u verlost van alle verantwoordelijkheden en bent u verzekerd van het beschikbaarheidsniveau van uw computerruimte.

Pro-actief wordt u door ons op reguliere basis op de hoogte gehouden via rapportages en reguliere besprekingen. Zo bent en blijft u in alle fasen maximaal geïnformeerd en in controle.



Onze service levels

Goed onderhoud en beheer van uw serverruimte voorkomt ongewenste storingen. Samen met u wordt bepaald welke service levels op uw organisatie het meest van toepassing zijn. Of u een beheerder op afstand of op locatie wilt en hoe intensief de ondersteuning moet zijn. De Managed Room service levels zijn opgebouwd uit:

Capacity Management

Meten, analyseren en rapporteren van verbruikgegevens en efficiency, opstellen van plannings en van voorstellen voor capaciteitsaanpassingen.

Availability Management

Registratie van en rapportage over de beschikbaarheid van uw facilitaire IT omgeving, rapporteren van voorvallen en onjuistheden, opstellen van verbetervoorstellen.

Security Management

Opstellen van beveiligingseisen, beheer van beveiligingsinstallaties, rapporteren over incidenten, opstellen van verbetervoorstellen.

Configuration Management

Up-to-date en beschikbaar houden van de benodigde documentatie van de installatie, bepalen impact RFC's op configuratie, opstellen producten- en standaardisatiebeleid, analyseren trends.

Maintenance Management

Uitvoeren van preventief en correctief onderhoud, contractbeheer, planning en aansturing van technisch onderhoud, schoonmaak, testen en herstel- en reparatieacties.

Change Management

Plannen, beoordelen, doorvoeren en evalueren van wijzigingen die uw bedrijf of ICTroom in de dienstverlening wil aanbrengen.



Bezoekadres

ICTroom Company BV
Tokyostraat 27-29
1175 RB Lijnden

Postadres

ICTroom Company BV
Postbus 9185
1006 AD Amsterdam

T +31 (0)20 820 3000
F +31 (0)20 820 3010
info@ictroom.nl
www.ictroom.nl