



Support services

Dienstbeschrijving

internedservices.nl | 0299 476 185



Inhoud

Inhoud	2
Algemene beschrijving	3
Eenheden en Opties	4
Bijlage	7

Datum: 15 oktober 2018
Versie: 2.0

Afzender: KPN Internetservices B.V.
Adres: Wielingenstraat 8
1441 ZR Purmerend
Telefoon: +31 (0)299 476 185
E-mail: info@internetservices.nl

Algemene beschrijving

Wanneer u meer of andere werkzaamheden door KPN Internetservices wil laten uitvoeren dan waar u op basis van de door u afgenomen diensten recht op heeft kunt u de dienst Support Services afnemen. Deze dienst kan onder andere ingezet worden voor extra intensief beheer van de afgenomen diensten, project uren voor bijvoorbeeld een migratie of werkzaamheden die standaard niet binnen de verantwoordelijkheid van Internetservices liggen.

Eenheden en Opties

U kunt tegen een standaard uurtarief één of meerdere taken door Internedservices laten uitvoeren. De tarieven voor de afgenomen service uren variëren afhankelijk van het tijdstip en de dag waarop deze worden uitgevoerd. De afgenomen uren worden gefactureerd bij de maandelijkse factuur. De dienst heeft als minimale afname eenheid 15 minuten. Wanneer in overleg met de klant medewerkers van derden worden ingeschakeld gelden andere tarieven. Er zijn drie service windows gedefinieerd waarin deze dienst is af te nemen:

Service Window	Tarief
Binnen kantoortijden: maandag t/m vrijdag van 08.00 – 18.00	100%
Buiten kantoortijden: maandag t/m vrijdag van 18.00 – 08.00	150%
Op zaterdag, zondag en nationale feestdagen	200%

De werkzaamheden welke plaatvinden binnen 30 minuten worden niet met u vooraf gecommuniceerd. Zullen de werkzaamheden langer duren dan 30 minuten dan zullen wij u hierover informeren.

Aanvraag van dienst

Afname van deze dienst en of service zal geïnitieerd worden door een change request van de klant. De response tijden van de Internedservices support desk worden bepaald door de SLA van de dienst waarop de change request van toepassing is.

Taken

KPN Internedservices maakt onderscheid in twee taken:

- Project werkzaamheden voor het opleveren of migreren van een dienst
- Werkzaamheden op diensten na oplevering

Project werkzaamheden

Project werkzaamheden worden uitgevoerd door de Professional Services afdeling van Internedservices. Vanuit dit team vindt Project- en Releasemanagement plaats met als doel een succesvolle migratie of oplevering van de Managed Hosting- of Outsourcing omgeving te realiseren. Een traject wordt gecoördineerd door een Project Manager, het directe aanspreekpunt tijdens de implementatie.

Het kan voorkomen dat er meerwerk of wijzigingen nodig zijn ten opzichte van de eerder afgesproken projecturen. Extra uit te voeren werkzaamheden worden vooraf met de klant besproken en apart gefactureerd.

Migratie Support door Internedservices

Internedservices kan de opdrachtgever ondersteuning leveren bij de migratie van de bestaande hostingomgeving naar de nieuwe hostingomgeving. Deze migratieondersteuning kan betrekking hebben op:

- Netwerk
- Infrastructuur
- Server
- Content
- Userdata

Migratie Support zal worden aangeboden als project. Om de scope van het project te bepalen en daarmee de door Internedservices uit te voeren werkzaamheden zal Internedservices een inventarisatie verrichten die onder andere de volgende onderdelen zal bevatten:

Netwerk:

- Toegepaste componenten met merk,type;
- Overzicht van VPN connecties;
- Lijst met toegepaste Firewall rules;
- Overzicht met domeinen en leveranciers.

Infrastructuur:

- Toegepaste componenten met merk en type;
- Relatie netwerk en infrastructuur inclusief netwerktekening;
- Welk component/functionaliteit wordt vervangen en door wat.

Servers

- Overzicht toegepaste IPnummers per server
- Overzicht vrije IPnummers
- Autorisatieoverzicht
- Overzicht admin/root accounts
- Toegepaste routing per server

Server Content

- Directories/ bestanden (benaderbaar op OS niveau)
- Overzicht met datapartitie en directory's per server
- rechtenstructuur op directoryniveau
- Overzicht met databases per server

Userdata

- Group policy t.b.v. Remote Werkplek oplossingen
- Exchange PST files overzicht met grootte in GB per PST
- Login script/ policy/ group en autorisatie overzicht

Op basis van de uitkomst van de bovenstaande inventarisatie zal Internedservices een migratie aanbod doen waarbij duidelijk wordt omschreven wat de verantwoordelijkheden zijn van Internedservices en de klant zijn bij de migratie.

Werkzaamheden op diensten na oplevering

Werkzaamheden op diensten die reeds zijn opgeleverd worden geïnitieerd door het indienen van een Change Request door de klant. Wanneer de werkzaamheden buiten het domein van Internedservices liggen zal de Change Request worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de klant.

Licenties afgenomen bij Internedservices worden standaard door Internedservices geïnstalleerd. Daarnaast kan Internedservices assisteren bij het installeren van klant specifieke software die bijvoorbeeld in eigen beheer zijn ontwikkeld. Hierbij zal de klant gevraagd worden een instructie document te leveren op basis waarvan Internedservices de installatie zal uitvoeren.

In de bijlage vindt een overzicht van de werkzaamheden waarvoor een change request kan worden ingediend die op basis van nacalculatie aan u gefactureerd zal worden.

Bijlage

Werkzaamheden op diensten na oplevering	
Categorie Change Request	Omschrijving
Configuratie Controlepanel	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging in cPanel, DirectAdmin en Plesk
Configuratie Database Services	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op hun database
Configuratie of installatie software	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging installaties en/of configuratie van software
Configuratie klant router/CPE	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op Routers en/of CPE's
Configuratie load balancer	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op load balancer(s)
Configuratie lokale Firewall	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op Firewall(s)
Configuratie Switch	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op Switches
Configuratie VPN	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op VPN certificaten, VPN tunnels en/of accounts
Configuratie Webservices	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging aan IIS en/of Apache
E-mail werkzaamheden	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op e-mail faciliteiten
Migratiewerkzaamheden	Op verzoek van de klant aangevraagde migratiewerkzaamheden via Migrationwiz, FTP en/of Synchronisatie(s)
Onderzoek op verzoek van de klant	Op verzoek van de klant onderzoek verricht ten behoeve van een probleem waarbij de oorzaak niet bij KPN Internetservices ligt.
Schijfruimte vol	Meldingen als gevolg van te volle schijven waarbij een opruimactie mee gemoeid is
Service down	Meldingen als gevolg dat de service down is waarvan de oorzaak niet bij KPN Internetservices ligt
Up- Downgrades	Alle acties welke zijn gemoeid met het up- en downgraden van de afgenomen services
Werkzaamheden connectiviteit en netwerkverbindingen	Op verzoek van de klant aangevraagde wijziging op connectiviteit en/of netwerkverbindingen
Werkzaamheden SSL	Op verzoek van de klant aangevraagd installatie van een SSL Certificaat welke niet is ingekocht bij KPN Internetservices