

### 13. Service Management

<b>A. Algemeen</b>	Compleet servicemanagement- (ITSM) en monitoringplatform
1. Kenmerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Web based client portal.</li> <li>➤ Gebaseerd op de ITIL best practices.</li> <li>➤ Beheer van de inventaris en van de activa (CMDB), de incidenten, de service requests, de problemen, de wijzigingen en contracten.</li> <li>➤ Controle van de licenties.</li> <li>➤ Opstellen van rapporten en metriecken.</li> <li>➤ Beheer van de SLA's.</li> <li>➤ Toegang tot dashboard monitoring.</li> </ul>
2. Gebaseerd op het platform	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4me en Nagios</li> </ul>
3. Bijkomende voorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verbinding met ICT Kancelarij</li> <li>➤ Verwerven van de gebruikerslicentie</li> </ul>
<b>B. Service &amp; SLA</b>	<p>De dienst omvat de terbeschikkingstelling van het 4me- en Nagiosplatform via een webportaal</p> <p>Kritiek 7/7 dagen en 24/24 uur (cf. de SLA-beschrijving in de fiche van Service 1. Support)</p>
1. Back-up van de gegevens	<p>Back-up van het centrale platform</p> <p>Terbeschikkingstelling van de logs</p>
2. Beveiliging van de gegevens	<p>Alle personeelsleden met toegang tot de infrastructuur beschikken over een veiligheidsmachtiging van het niveau "geheim" voor het nationale, Europese en VN-niveau.</p>