



Service Management - SV10

Beschrijving

Volledig servicemanagement- en monitoringplatform (ITSM)

Kenmerken

- Web-based klantenportaal
- Gebaseerd op goede ITIL-praktijken.
- Beheer van de inventaris en de assets (CMDB), de incidenten, de serviceverzoeken, de problemen, de wijzigingen en de contracten.
- Controle van de licenties.
- Opmaak van rapporten en metriecken.
- SLA-beheer
- Toegang tot het monitoringdashboard

Platform

- 4ME

Bijkomende voorwaarden

- Verbinding met ICT Kanselarij.
- Aankoop van de gebruikslicentie.

Back-up van de gegevens

- Back-up van het centrale platform.
- Terbeschikkingstelling van de logs

Veiligheid van de gegevens

- Alle ingezette personeelsleden die toegang hebben tot de infrastructuur beschikken over een veiligheidsmachtiging van het type “geheim” voor het nationale, EU- en NATO-niveau.

Standaardpacks

De dienst omvat het ter beschikking stellen van het 4me- en Nagios-platform via een webportaal.