

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## UW ONLINE CONTINUÏTEIT ALTIJD ONDER CONTROLE.



### VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN

True is erop ingericht actief problemen te voorkomen. Voor dat uw online bezoeker er last van heeft. Omdat we weten dat iedere prestatievermindering of onderbreking uw online groei kan remmen.

Met het uitgebreide monitoringsysteem van True worden alle functionaliteiten van uw hostingomgeving in de gaten gehouden. Ook bij opmerkelijke trends en afwijkingen treedt het True supportteam proactief op, waardoor problemen worden aangepakt voordat ze gevolgen kunnen hebben voor uw online dienst.

*Alles inzichtelijk binnen uw hostingomgeving.*



**TRUE**

### ALLES OP DE SERVER ACTIEF IN BEHEER

Van het compleet configureren van infrastructuur, hardware en software tot aan actief update-, change-, incident- en problemmanagement. True voert een 24x7 systeem- én softwarebeleid. Hierdoor bent u volledig ontzorgd van alle operationele werkzaamheden die u afleiden van uw core activiteiten.

True heeft de leercurve om systeem, software en applicaties optimaal op elkaar af te stemmen voor u doorlopen. Profiteer van onze jarenlange ervaring en doorontwikkelde procedures.

### UW VOORDELEN:

- ✓ Met True heeft u een hostingpartner die meedenkt in de functionaliteit van uw dienst, niet alleen in beschikbaarheid van de infrastructuur.
- ✓ Geen hoge onderzoekskosten naar de juiste hostingvormen en instellingen die aansluiten bij uw situatie.
- ✓ Geen verloren uren voor uw ontwikkelaars om OS & software te configureren, up-to-date te houden en continu te optimaliseren.
- ✓ Geen kosten om 24x7 specialisten stand-by te houden om uw online continuïteit te garanderen.
- ✓ Geen opleidingskosten om kennis en vaardigheden van systeem- en softwarebeheer in uw organisatie up-to-date te houden.
- ✓ We nemen pas contact met u op als we grote wijzigingen door moeten voeren. De rest wordt proactief voor u doorgevoerd.
- ✓ U hoeft geen documentatie meer bij te houden van configuraties en wijzigingen binnen uw hostingomgeving.

**We do the extra mile.**

# ACTIVE MONITORING



True is geroutineerd in het uitsluiten van risico's én het actief bijhouden en onderzoeken van mogelijke afwijkingen. Dat stelt ons in staat om uw systemen en software in topconditie te houden. Dáár is True 24x7 op ingericht.

## CHECK → RE-CHECK

Uw servers worden door ons continu nauwlettend in de gaten gehouden door doorlopende checks.

Wanneer een onderdeel niet beschikbaar is, worden versnelde re-checks gedaan. Na het uitblijven van positieve signalen gaan er meldingen naar het True supportteam.

## PRESTATIE & CAPACITEIT

Vooraf schalen we een serverpark met de juiste prestaties en capaciteit voor u in. Tussentijds worden ook de prestaties en capaciteit van uw onderdelen nauwlettend in de gaten gehouden. Zo houden we een vinger aan de pols en kan er worden bijgeschaald indien u uit uw jasje dreigt te groeien.

## TRENDANALYSE

Door jarenlange ervaring met grote online projecten zijn aanleidingen voor incidenten bij True bekend. Kennis die geborgen is in ons Health Monitoring & Notificatie systeem. Bij onjuist functioneren wordt het True supportteam op de hoogte gesteld.



## DOCUMENTATIE

Logfiles worden weggeschreven naar een centraal systeem. Tevens worden configuraties bijgehouden in ons CMDB systeem. We kunnen dus direct achterhalen welke wijzigingen er binnen uw hostingomgeving hebben plaatsgevonden.

### TREND MELDINGEN

- ✓ Verhoogde load binnen applicaties
- ✓ Exponentiële groei in capaciteit
- ✓ Afwijkende serverbelasting
- ✓ Afwijkend processorgebruik
- ✓ Afwijkend geheugengebruik
- ✓ Afwijkend netwerkverbruik

### OORZAAK & GEVOLG

True zoekt altijd naar mogelijke oorzaken van afwijkingen binnen systeem en software. Statistieken van elk onderdeel worden binnen onze monitoring gedocumenteerd. Hiermee kunnen onze specialisten mogelijke onderliggende problemen eerder ontdekken en daarop anticiperen. Een zogenaamde 'Root Cause Analysis' is dan ook bij iedere SLA inbegrepen.

### INCIDENT MELDINGEN

- ✓ Server down
- ✓ Storing serveren webpagina's
- ✓ Storing database
- ✓ Storing mail ontvangen/verzenden
- ✓ Storing remote toegang
- ✓ Storing bestandsoverdracht

# PROACTIEF MANAGEMENT

Een Service Level Agreement bij True betekent volledige uitbesteding van het systeem- en softwarebeheer tot aan uw applicatie. Met True als beheerder van uw hostingomgeving is uw online continuïteit maximaal gewaarborgd.

## 1. CONFIGURATION MANAGEMENT

We installeren en configureren OS, software en de firewall. Met uw ontwikkelaars stemmen we de omgeving volledig af op uw applicaties.

## 2. UPDATE MANAGEMENT

Bij het uitkomen van OS & software-updates voeren we deze door. Bij mogelijke risico's nemen we contact met u op om de juiste procedure te bespreken.

## 3. CHANGE MANAGEMENT

True stelt wijzigingen voor en voert deze door. Zodoende weten we exact hoe en waar alles ingesteld staat. Met een SLA heeft u gegarandeerd snelle responsetijden op een wijzigingsverzoek.

## 4. UPGRADE MANAGEMENT

We adviseren hoe en waar uw online groei het beste ondersteund kan worden en schalen de hostingomgeving daar waar nodig bij. Ook optimaliseren we software om meer uit uw hostingomgeving te halen.

## 5. INCIDENT MANAGEMENT

Incidenten worden 24x7 direct aangepakt door True specialisten. Dag en nacht staan we klaar om problemen binnen het systeem of de software op te lossen.

## 6. PROBLEM MANAGEMENT

Activiteiten binnen de hostingomgeving worden gedocumenteerd en incidenten bijgehouden. Zo kunnen mogelijke verbeteringen binnen de totale online omgeving eerder ontdekt en op de agenda gezet worden.

### ACTIEF MANAGEMENT:

- ✓ Opgvolging van monitormeldingen
- ✓ Diepgaand onderzoek naar oorzaken
- ✓ Proactieve software optimalisaties
- ✓ Continue analyse van uw hostingomgeving
- ✓ Periodieke evaluaties

### PROACTIEF ONDERHOUD VAN:

- ✓ Software
- ✓ Operating System (Linux/Windows)
- ✓ Hardware (servers/storage)
- ✓ Netwerk (routers, switches, firewalls)
- ✓ Infrastructure (datacenter, koeling)

## SYNERGIE MET UW APPLICATIE

Met een True SLA wordt de implementatie en het totale onderhoud van het systeem en de software op de server verzorgd. Hiermee nemen we alle operationele lasten tot aan uw applicatie uit handen.

Hier stopt True echter niet.

Een online dienst optimaal laten presteren vraagt om een intensieve samenwerking tussen hardware, software en applicatie. De oorzaak van verminderde prestaties is niet altijd te wijten aan één van deze onderdelen.

De werkwijze van True kenmerkt zich doordat we uw applicaties leren begrijpen, uitgebreide informatie over uw processen en incidenten inwinnen én omdat we intensief samenwerken met uw ontwikkelaars.