

Informaticasystemen worden steeds strategischer in elke organisatie. Bovendien wordt IT vaak complexer, zowel voor gebruikers als voor systeembeheerders.

Door deze complexiteit is de kennis om problemen op een snelle en efficiënte manier op te lossen vaak niet in huis. De proactieve diensten van Cheops verhogen de efficiëntie en beschikbaarheid van uw IT-infrastructuur. Voorkomen is immers beter dan genezen...

Naast het feit dat we uw IT-zorgen wegnemen, maken we het u administratief ook veel gemakkelijker: met een vast maandelijks bedrag voor uw proactieve diensten creëren we ongekende transparantie en duidelijkheid.

Naast de directe en indirecte kosten zijn er nog een aantal andere, verborgen kosten die een behoorlijke impact hebben op de productiviteit en de rendabiliteit van uw bedrijf. Dit zijn kosten die gepaard gaan met gebrek aan ondersteuning, opleiding, inefficiëntie en gebrek aan effectiviteit van de gebruikers in hun werk door een gebrekkige IT-infrastructuur.



Uw voordeel:

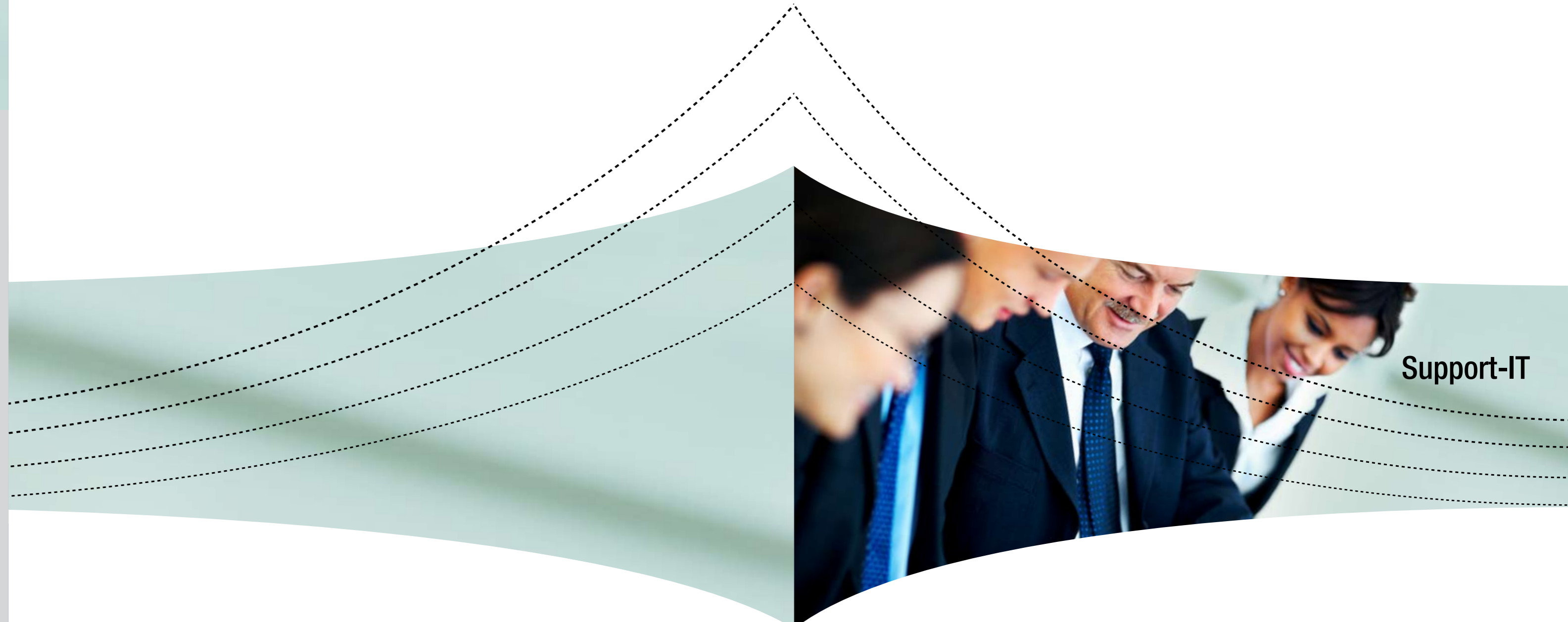
- Support-IT is een **menukaart** waarbij u zelf de mate van ondersteuning "à la carte" bepaalt.
- Lagere en beheersbare kost** en steeds op maat van uw bedrijf.
- Met onze **gegarandeerde beschikbaarheid** herleiden we mogelijke down-time tot het absolute minimum.
- U hoeft **geen investeringen** te doen waardoor uw Total Cost of Ownership (TCO) minimaal blijft.
- U wordt meteen geholpen door ons **professioneel team**.
- Support-IT is een **proactieve formule** waarbij u gegarandeerd bent van een snelle interventie in geval van problemen.

Bedrijfsprofiel

- Working Networks** – de IT-Infrastructuur afdeling - verzorgt advies, design, levering, implementatie en het onderhoud van (complexe) computernetwerken met specialisatie in Networking, Messaging, Security, Storage en Virtualisatie.
- Managed Hosting** – levert waardevolle oplossingen op het vlak van Managed Hosting, Virtual Hosting, Backup Mail, Online Backup, Disaster Recovery en High Availability.
- Managed Services** – Cheops neemt de verantwoordelijkheid op zich voor het onderhoud van uw netwerk en biedt hiervoor proactieve diensten aan zoals Server -en Netwerk Monitoring, Managed Security Services, ...
- Consulting** – het detacheren van IT-specialisten voor langetermijn projecten.

Support-IT: éénmalige facturatie	
Cheops Credits	<p>pakket 40 uur <input type="checkbox"/></p> <p>pakket 60 uur <input type="checkbox"/></p> <p>pakket 100 uur <input type="checkbox"/></p>

ProActieve Diensten: maandelijks facturatie	
Service Desk	per host computer <input type="checkbox"/>
(incl. Remote Control)	
SLA Cheops	<p>Standard <input type="checkbox"/></p> <p>Silver <input type="checkbox"/></p> <p>Gold <input type="checkbox"/></p>
Remote Server Monitoring	<p>Server <input type="checkbox"/></p> <p>Firewall / Switch / PC <input type="checkbox"/></p>
Periodieke Remote Healthcheck	<p>1 uur / maand <input type="checkbox"/></p> <p>1 uur / week <input type="checkbox"/></p> <p>1 uur / dag <input type="checkbox"/></p>
Periodiek Server- en Netwerkbeheer	<p>1 dag / maand <input type="checkbox"/></p> <p>2 dagen / maand <input type="checkbox"/></p> <p>1 dag / week <input type="checkbox"/></p> <p>2 dagen / week <input type="checkbox"/></p>
Managed Email Security	<p>1 - 20 mailboxen <input type="checkbox"/></p> <p>21 - 50 mailboxen <input type="checkbox"/></p> <p>51 - 100 mailboxen <input type="checkbox"/></p> <p>101-250 mailboxen <input type="checkbox"/></p> <p>251 - 500 mailboxen <input type="checkbox"/></p> <p>> 500 mailboxen <input type="checkbox"/></p>
Remote Backup	<p>Totaalcapaciteit 10 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit 25 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit 50 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit 75 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit 100 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit 200 GB <input type="checkbox"/></p> <p>Totaalcapaciteit > 200 GB <input type="checkbox"/></p>
Periodieke Security Scan	<p>External scan / 3 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>External scan / 6 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>External scan / jaarlijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 10 IP's) / 3 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 50 IP's) / 3 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 255 IP's) / 3 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 10 IP's) / 6 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 50 IP's) / 6 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 255 IP's) / 6 maandelijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 10 IP's) / jaarlijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 50 IP's) / jaarlijks <input type="checkbox"/></p> <p>Internal scan (max 255 IP's) / jaarlijks <input type="checkbox"/></p>
Backup Mail	per domeinnaam <input type="checkbox"/>



Cheops technology nv
 Prins Boudewijnlaan 49
 2650 Edegem
 Belgium
 T +32 3 366 50 30
 F +32 3 366 57 35

Support-IT

Cheops brengt met Support-IT duidelijkheid in uw kosten en gaat proactief te werk. Met Support-IT bespaart u gemiddeld 30% op uw IT uitgaven! Support-IT is een modulair systeem. Het is een bouwdoos die bestaat uit Cheops Credits (support-uren) als basis, die u verder kan aanvullen met proactieve diensten om te waken over de meest essentiële functies van uw IT infrastructuur. Volgens uw specifieke noden en budget kan u uit onze “menukaart” een keuze maken uit diensten die uw IT écht ondersteunen.

ServiceDesk Support op afstand

Onze ServiceDesk pakt al uw problemen op het niveau van de gebruikers aan.

Via “Remote Control” is Cheops in staat om **vanop afstand** de controle van uw desktop over te nemen op een beveiligde manier. Uiteraard wordt voor iedere verbinding uw uitdrukkelijke toestemming gevraagd.

Onze ServiceDesk helpt u met:

- ✦ Troubleshooting op desktop niveau;
- ✦ Ondersteuning bij installaties;
- ✦ Uitvoeren van bepaalde settings;
- ✦ Begeleiding bij het gebruik van standaard software.

De Cheops ServiceDesk wordt aangeboden aan een vaste maandelijkse prijs per gebruiker en is onbeperkt in gebruik.

Service Level Agreement Wat zijn uw garanties?

Uw Support-IT overeenkomst kan opgewaardeerd worden via een **SLA** (Service Level Agreement).

Dankzij de SLA wordt de beschikbaarheid van onze engineers gegarandeerd en uitgebreid om **snel en efficiënt** in te grijpen bij incidenten op server- of netwerkniveau. De antwoordtijden en interventietijden worden door Cheops **gegarandeerd** volgens het niveau van de SLA en de criticiteit van het incident.

Onze SLA is in 3 niveaus verkrijgbaar:

- Standard:** beschikbaar op werkdagen van 8.30u tot 17.30u van maandag tot en met vrijdag (“9x5”).
- Silver:** beschikbaar op werkdagen van 8.00u tot 20.00u van maandag tot en met vrijdag (“12x5”).
- Gold:** beschikbaar van 00.00u tot 24.00u van maandag tot en met zondag (“24x7”).

Remote Server Monitoring Meten is weten

Remote Monitoring biedt u **real-time performance monitoring** en **fault management systeem** van uw volledige netwerk en zijn verschillende onderdelen.

Het “**ProActive Alerting System**” houdt onze medewerkers op de hoogte van problemen die zich voordoen of drempelwaarden die bereikt worden. Indien u een SLA heeft wordt het Alerting System hieraan gekoppeld.

Remote Server Monitoring waakt over:

- ✦ De beschikbaarheid van servers, netwerkcomponenten, interfaces;
- ✦ Het gebruik van bandbreedte, Disk Space, CPU en Memory;
- ✦ Responstijden van de systemen en interfaces.

Cheops geeft u toegang tot de permanente monitoring in “real-time”, waarbij u statistieken kan opvragen m.b.t. de performantie en de beschikbaarheid van uw systemen. Aan de hand van alerts en trends brengt Cheops de nodige adviezen uit om zo de stabiliteit van uw netwerk te verbeteren.

Periodieke Remote Healthcheck Preventief optreden is standaardproblemen vermijden

Het beheer van een IT-infrastructuur bevat een aantal repetitieve taken. Deze dienen dagelijks, wekelijks of maandelijks te worden uitgevoerd. Tijdens deze periodieke controles worden de essentiële functies van uw netwerk vanop afstand nagekeken.

Een Periodieke Remote Healthcheck bestaat uit een controle van:

- ✦ Disk Space;
- ✦ Backups;
- ✦ Noodzakelijke updates;
- ✦ Event logs (System logs, Application Logs...);
- ✦ Goede werking van Antivirus, Antispam, Web filters, e.d.

Periodiek Server- en Netwerkbeheer Specialisten te huur

De vooruitgang in IT is moeilijk bij te benen. Netwerken worden steeds complexer en gespecialiseerde mensen zijn moeilijk te vinden.

Met Periodiek Server- en Netwerkbeheer kan Cheops:

- ✦ Een deel van de dagelijkse IT workload voor zijn rekening nemen;
- ✦ Specifieke kennis toepassen en/of overdragen;
- ✦ Projecten uitvoeren;
- ✦ Het netwerk beheren;
- ✦ Integraties en migraties uitvoeren;
- ✦ Noodzakelijke patches en upgrades installeren;
- ✦ Advies en bijstand verlenen.

Managed Email Security Uw verdedigingslijn tegen spam en virussen

Managed Email Security is uw **verdedigingslijn tegen spam en virussen** die via het e-mailverkeer in uw systemen binnenstromen.

Enkel de veilig bevonden e-mails komen nog in uw inbox.

Meer dan 90% van alle verzonden e-mail is spam! Dit is niet alleen hinderlijk, maar neemt ook onnodig productieve tijd van uw medewerkers in beslag en vraagt daarnaast veel capaciteit van uw mailserver en datalijnen.

Managed Email Security is geen softwarematige oplossing, maar een **totaaloplossing**. Het is een combinatie van hardware, software en services.

Managed Email Security wordt niet op uw netwerk geïnstalleerd, maar werkt door het omzetten van het MX-record van uw mailserver. Hierdoor wordt de mail **op een veilige afstand** van uw bedrijfsnetwerk door Cheops gefilterd, gescand en wordt ongewenste mail in quarantaine geplaatst. Enkel de “goede” mail wordt veilig afgeleverd.

Remote Backup Er is altijd een weg terug

Remote Backup biedt u een **gegarandeerde en automatische backup** van uw data in ons eigen beveiligde datacenter; met een versleutelcode die alleen u kent.

Veiligheid heeft de **hoogste prioriteit**. De gebruikte beveiligingstechnieken worden ook door banken gebruikt en met de hele keten in eigen beheer, garandeert Cheops u veiligheid en kwaliteit.

De bestanden die naar het datacenter worden verzonden worden eerst **versleuteld en gecomprimeerd** zodat niemand - behalve u - de inhoud ervan kan lezen.

Periodieke Security Audit Uw business is meer kwetsbaar dan u denkt

Uw IT infrastructuur is per definitie onderhevig aan ongewenste risico's en bedreigingen waarbij het noodzakelijk is dat uw IT infrastructuuronderdelen regelmatig worden getoetst aan interne- en externe standaarden op het gebied van **informatiebeveiliging**.

- ✦ Kunnen externe gebruikers via het internet gemakkelijk uw netwerk binnendringen?
- ✦ In welke mate zijn de verschillende componenten in uw netwerk voorzien van de meest recente security upgrades/patches?

Tijdens de **externe security scan** wordt gecontroleerd of er achterdeurtjes aanwezig zijn. Hierbij denken we aan programma's die onbewust toegang verlenen aan hackers of die ongewenst informatie naar buiten sluisen.

Bij de **interne security scan** onderzoeken we wat de kwetsbaarheden zijn m.b.t. de verschillende host computers in uw netwerk, waarbij de scanning alle zwakheden blootlegt op het gebied van NetBIOS, FTP, DNS, DoS, POP3, SMTP, LDAP, TCP/IP...

Backup Mail Geen imagoverlies

Een tijdelijke onbeschikbaarheid van uw mailserver kan nefaste gevolgen hebben (verlies van belangrijke informatie, verlies van bestellingen, imago, ...). Deze negatieve impact op uw onderneming kan op een **eenvoudige, voordelige en efficiënte manier** worden voorkomen door gebruik te maken van Backup Mail.

Gedurende de onbeschikbaarheid van uw eigen mailserver verzekert Cheops de opvang van al uw inkomende berichten zodat **geen enkele mail verloren** gaat.

Met regelmatige intervallen checkt onze Backup Mail server of uw mailserver al terug online is. Zodra dit het geval is, stuurt de Backup Mail server de inmiddels opgevangen berichten automatisch naar uw mailserver (**Store & Forward**).

Wenst u meer informatie?

Contacteer ons via sales@cheops.be.
Of bel ons op **03/366.50.30**