

# Schoonbeek I.C.T.



**De computer neemt een steeds belangrijkere plaats in binnen organisaties om organisatie kritische taken te verrichten. Als directeur, medewerk(st)er of systeembeheerder wilt u een goed werkende computer-, netwerk- en internet infrastructuur, waarmee u uw kerntaken kunt verrichten. Het draait per slot van rekening om dat uw organisatie de klant of doelgroep op efficiënte en doelgerichte wijze kan worden geholpen. Met onze uitgebreide kennis en betrokkenheid bij uw organisatie kunnen wij u hierbij een hoop werk uit handen nemen. Schoonbeek I.C.T. heeft een kwalitatief concept voor systeem- en netwerkbeheer voor organisaties ontwikkeld. De verschillende opties worden hierna uitgelegd.**

## **Systeem- en Netwerkbeheer op locatie**

Bij beheer op locatie komt een gecertificeerde systeembeheerder de niet dagelijkse systeembeheer werkzaamheden uitvoeren. Hiervoor kan een vaste terugkerende tijd worden afgesproken. Tevens is het mogelijk om niet dringende storingen of vragen m.b.t. het netwerk op te sparen tot deze (halve) dag.

Een voordeel hiervan is, dat het aantal telefonisch gemelde storingen zal verminderen en door een check en update op het netwerk (server en werkstations) het netwerk soepel zal blijven lopen. Bij de werkzaamheden op locatie horen de volgende taken:

- Microsoft updates uitvoeren op de servers en werkstations voor alle op Microsoft gebaseerde programma's (bijvoorbeeld: Windows en Office);
- Controleren of de virusscan voorzien is van de nieuwste virusdefinitiebestanden op zowel de servers als de werkstations;
- Uitvoeren updates van al geïnstalleerde software;
- Controleren back-up
- Opschonen Active Directory (o.a. oude useraccounts verwijderen);
- Aanmaken nieuwe gebruikers en mailboxen en instellen profiel.

Deze taken kunnen naar wens van de organisatie worden aangevuld.

Voor systeembeheer op locatie kan een contract op maat worden afgesloten. Er worden van te voren uren ingekocht welke over het jaar verspreid kunnen worden. De frequentie van het beheer zal in overleg met u worden vastgesteld.

- Prijzen van één of meerjarig contracten op aanvraag

# Schoonbeek I.C.T.

## System- en Netwerkbeheer op afstand (remote)

Met beheer op afstand wordt het beheren van een server en/of netwerk vanuit het kantoor van Schoonbeek I.C.T. bedoeld. Vanuit het kantoor van Schoonbeek I.C.T. wordt, met toestemming van de bevoegde persoon bij uw organisatie ingelogd op de server(s) in uw netwerk. Hierdoor kan snel en efficiënt een eventuele storing worden verholpen of een noodzakelijke patch worden geïnstalleerd, zonder kilometer vergoeding en zonder afspraak op locatie. Bij systeembeheer op afstand horen o.a. de volgende taken:

- Op verzoek ondersteunen van de dagelijkse systeembeheer taken;
- Op verzoek overnemen van dagelijkse systeembeheertaken, bij afwezigheid van de interne systeembeheerder;
- Oplossen van storingen aan de server en werkstations;
- Controleren backup
- Herstellen of terugzetten (restoren) van bestanden;
- Aanmaken nieuwe gebruikersaccounts

## Telefonisch Support

Voor korte vragen over het netwerk kan op werkdagen van 08:30 uur tot 17:30 uur telefonisch contact worden opgenomen met de systeembeheer helpdesk. Hier worden uw vragen beantwoord en waar mogelijk worden storingen telefonisch direct opgelost.

Een vereiste om gebruik te maken van telefonisch support is dat de medewerkers die gebruik mogen maken van telefonisch support van te voren bekend worden gemaakt bij Schoonbeek I.C.T.

## Tot telefonisch support horen o.a. de volgende taken:

- Uitleg van voorkomende foutmeldingen en indien mogelijk een oplossing;
- Vragen en storingen met betrekking tot Windows 98, Windows NT 3.51/4.0, Windows 2000, Windows 2003 en Windows XP;
- Vragen over gebruik van Outlook, Word, Excel, Powerpoint en Access;
- Vragen en storingen m.b.t. het Internet en Internet Explorer;
- Melden van storingen aan hardware. Indien mogelijk wordt telefonisch advies gegeven hoe het probleem kan worden opgelost.

Deze taken kunnen naar wens worden aangevuld.

## Het documenteren van uw computer netwerk

Wanneer u het beheren van uw computer netwerk door Schoonbeek I.C.T. laat uitvoeren bent u altijd verzekerd van kwaliteit. Na het ontvangen van de opdracht brengen wij eerst uw netwerk in kaart en documenteren dit voor u in een overzichtelijke map. Hierdoor bent u er zeker van dat u alle gegevens over de server, werkstations, het netwerk en Internet gestructureerd heeft georganiseerd. U moet hierbij denken aan:

- Technische documentatie
  - Serverinformatie
  - DHCP
  - DNS
  - Netwerktekening
  - Gebruikers, groepen en printers
  - Aanmeldscripts
  - Mappen (Directory structuur)
  - Backup
  - IPnummers
- Gebruikers documentatie

