

CBG Connect B.V.
Bollenmarkt 8i
1681 PJ Zwaagdijk-Oost
0228 56 60 70



1. Voorzien in continuïteit
2. Kennis op verschillende gebieden
3. Van huidige situatie naar nieuwe situatie
4. ICT Monitoring werkzaamheden
5. ICT Systeembeheer werkzaamheden
6. CBG Connect, uw ICT Beheerder

Voorzien in continuïteit

CBG Connect B.V. is sinds 2005 een ICT coördinerende partner die diensten aanbiedt en levert van toonaangevende telecommunicatie- en IT-dienstverleners in Nederland. Wij bieden onze zakelijke relaties volledige telecommunicatie- en IT-oplossingen en on- en onsite support. CBG Connect is aangesloten bij de brancheorganisatie ICTWaarborg en maakt gebruik van de ICTWaarborg voorwaarden welke toegespitst zijn op ICT-branche, waardoor er goede afspraken zijn tussen CBG Connect als leverancier en u als klant.

Wij geloven in het volledig ontzorgen van onze relaties op het gebied van ICT, zodat zij zich bezig kunnen houden met hun eigen corebusiness en geen omkijken hebben naar ICT gerelateerde zaken. Tevens moet een organisatie kunnen vertrouwen op een altijd actuele, beschikbare en veilige kantoorautomatisering.

Als wij kijken naar nu en in de toekomst, dan zien wij dat volledige clouddiensten veel voordelen geven, maar dat neemt niet weg dat een groot deel van de huidige organisaties altijd nog voor een deel gebruik maken van eigen servers in combinatie met cloudservers. Puur omdat het niet altijd mogelijk is om alle applicaties in een Cloud omgeving te kunnen gebruiken.

Het afnemen van een volledige clouddienst heeft wel een vogelvlucht genomen. Organisaties hoeven bij het afnemen van een dergelijke oplossing niet meer na te denken over onderliggende hardware en kan men vertrouwen op de kennis en kunde van een Serviceprovider

“Wij geloven in het volledig ontzorgen van onze relaties op het gebied van ICT, zodat zij zich bezig kunnen houden met hun eigen core business.”

Kennis op verschillende gebieden

CBG Connect biedt als gecertificeerd KPN Excellence Business Partner o.a. internetverbindingen en zakelijke mobiele/vaste telefonieoplossingen aan, met daarbij de benodigde randapparatuur zoals Cisco routers, Meraki Security, Switching- en Wifi-oplossingen. Met betrekking tot het KPN Partnerschap zijn alle medewerkers bij CBG Connect KPN gecertificeerd voor de werkzaamheden die zij ten uitvoer brengen. Onze IT-beheer diensten hebben wij uitgebreid met beveiliging, Cloud beheer, Microsoft 365 en IP-VPN mpls om besloten bedrijfsnetwerken te creëren.

Huidige relaties van CBG Connect zijn zeer tevreden met de manier hoe wij in overleg met hen de juiste oplossingen aandragen, zodat zij eenvoudig en plezierig kunnen werken in de huidige snelle wereld. Groot pluspunt wat onze relaties aangeven, is de kennis en kunde binnen de organisatie en de korte lijnen die er zijn.

CBG Connect gelooft sterk in adviserend, innovatief en toekomstgericht meedenken met onze relaties. Onze inspanningen zijn continue gericht op optimale samenwerking en het leveren van op maat gesneden kwaliteitsoplossingen.

Momenteel levert CBG Connect voor meer dan 800 aansluitadressen één of meerdere oplossingen van KPN ÉÉN MKB, Werkplek Online, of Regulier ICT Beheer. Tevens is CBG Connect de KPN Lokale Overheid Partner voor ruim 80 gemeentes in Nederland.

“Huidige relaties zijn tevreden over CBG Connect, doordat kennis en kunde binnen de organisatie groot is, en er met korte lijnen wordt gewerkt.”



Van huidige situatie naar nieuwe situatie

Voordat CBG Connect B.V. bij nieuwe klanten met het ICT Beheer van start gaat, wordt er een inventarisatie uitgevoerd. Bij inventarisatie wordt gekeken naar de huidige en gewenste situatie, waarbij rekening gehouden moet worden met de bedrijfsvisie en de interne bedrijfsprocessen van de organisatie. Belangrijk is om samen met de klant de hoofdvraag te bepalen. Aan de hand van de inventarisatie kan bepaald worden waarom de hoofdvraag met de huidige situatie niet behaald kan worden (resultaatvorming) en welke aanpassingen nodig zijn om wel aan de hoofdvraag te voldoen (oplossingen, maatregelen). Van uit deze gegevens wordt het adviesrapport samengesteld met daarbij eventueel al een implementatie plan aan verbonden. (conclusievorming)

Huidige situatie

Hoe ziet het netwerk eruit en wat gaat goed en wat gaat niet goed, wat zijn de interne bedrijfsprocessen in de organisatie

Visie

Wat is de visie van de organisatie, blijft de organisatie zoals die is, of wordt er groei verwacht.

Doel

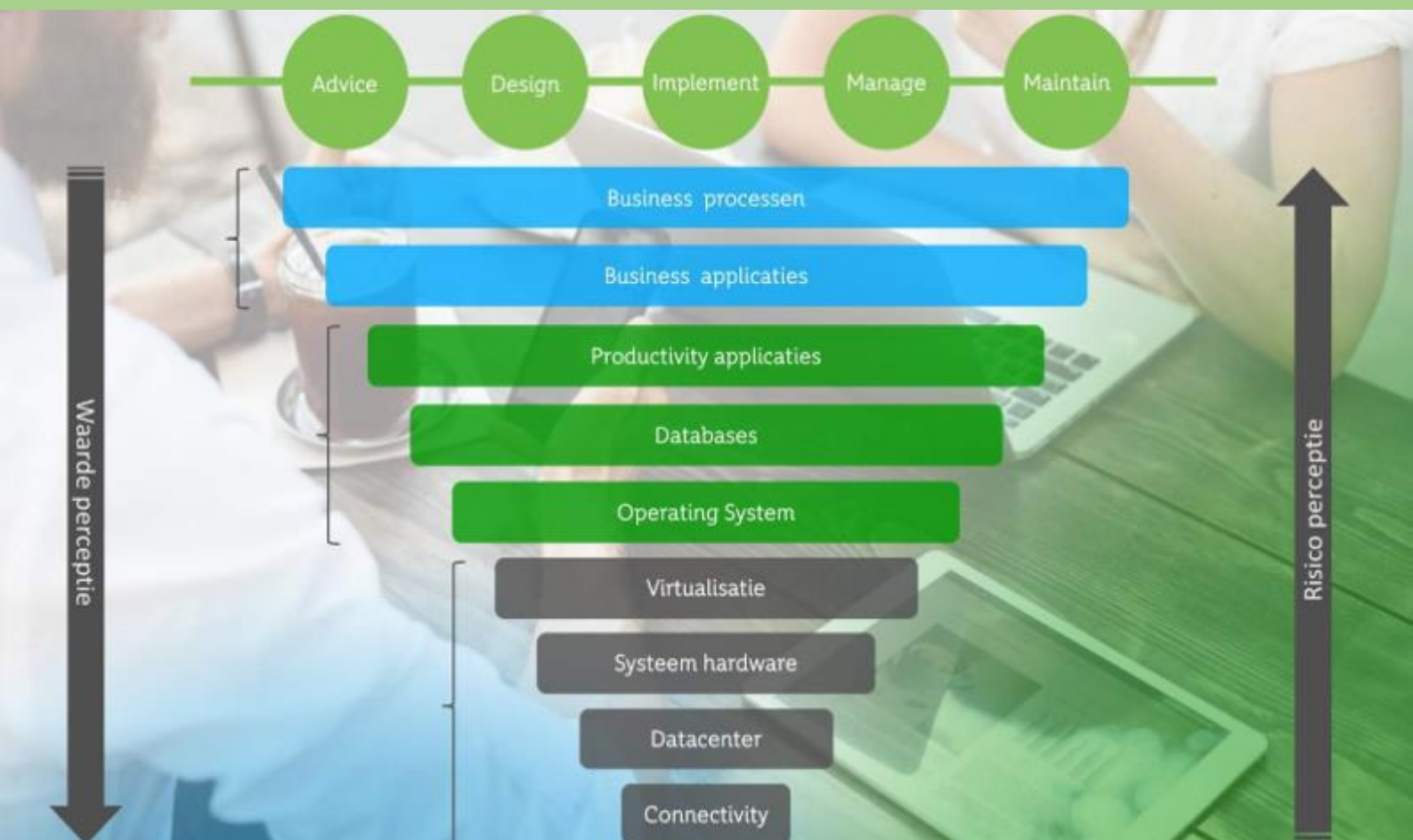
Is het doel gericht op probleem oplossen of wordt er ook gekeken naar vernieuwing en upgrade van systemen met het oog op nieuwe technologische oplossingen. Zijn er specifieke onderdelen die extra aandacht nodig hebben.

Strategie

Plan van aanpak, maar is die gebaseerd op korte of lange termijn. Wordt er rekening gehouden met een meerjaren plan.

Budget

Welk budget kan er beschikbaar gemaakt worden voor het ICT Beheer en de aanpassingen en optimalisatie van de huidige situatie



ICT Monitoring werkzaamheden

Server Monitoring en Systeem Monitoring

Met Server Monitoring bieden wij u als organisatie een dienst, die een informatievoorsprong neemt op iedereen. Juist gegevens die ontbreken, worden met de Server Monitoring dienst opgespoord. 24 uur per dag 7 dagen in de week, wordt er gewaakt over diverse processen in uw bedrijfsautomatisering. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om de bezettingsgraad van de harde schijf, vaak Real-time gebruik van het intern geheugen, overbelasting van de processoren etc.

Bij een kleine calamiteit wordt getracht deze direct te melden en te herstellen. In geval van een grotere calamiteit wordt in overleg met de contactpersoon binnen uw organisatie een afspraak gepland om verder te gaan met de werkzaamheden om de calamiteit(en) te verhelpen bij u op locatie.

Beschrijving van de werkzaamheden:

- Controleren van hoeveelheid vrije schijfruimte per disk of partitie op de server(s)
- Controleren van de geheugencapaciteit op de server(s)
- Monitoren van de netwerksnelheid
- Configuratie- en performance controle
- Controle op server services (Services van besturingssysteem en alle programmatuur)

Genoemde controles worden via monitoring en op afstand uitgevoerd. Monitoring op uw server wordt op basis van 7 dagen per week/24 uur per dag uitgevoerd. De controle van de monitoring resultaten worden beoordeeld tijdens kantooruren van 8:30-17:00 uur. Met uitzondering van feestdagen.

Back-up monitoring

Met deze dienst houden wij dagelijks de vinger aan de pols wat betreft de status van de back-up die in u organisatie van de programmatuur en bestanden worden gemaakt. Mocht het zijn dat er fouten gemeld worden in het back-up systeem, dan worden deze doorgegeven aan onze technische afdeling. Aan de hand van deze informatie worden daaruit voortvloeiende werkzaamheden in overleg met de klant uitgevoerd.

Beschrijving van de werkzaamheden:

- Status van de lopende back-ups monitoren

Genoemde controle van de back-up wordt dagelijks, op werkdagen, uitgevoerd.

ICT Systeembeheer werkzaamheden

Systeembeheer en netwerkbeheer (op locatie)

Het systeembeheer en netwerkbeheer wordt met een regelmatige frequentie uitgevoerd door een ervaren systeembeheerder. Tijdens het systeembeheer bij u op locatie(s) worden zowel werkzaamheden aan server(s), werkstations, netwerkcomponenten en overige hardware verricht. De bevindingen tijdens uitvoering van genoemde beheerwerkzaamheden worden door ons beoordeeld en eventueel geïnstalleerde onderdelen worden in een overzicht weergegeven en ter informatie digitaal bij u aangeboden. Het beheer kan worden aangevuld met het monitoren van server(s), workstation(s) en het backup systeem.

Beschrijving van de werkzaamheden server(s):

- Controle beschikbare updates voor het besturingssysteem van de server(s)
- Installeren van software updates na overleg met vaste contactpersoon
- Up to date houden van de aanwezige server(s)
- Oplossen van systeem- en programma technische storingen
- Omvang van database(s) zoals Exchange beoordelen (indien in gebruik)
- Controleren van het back-up en restore proces inclusief periodiek terugzetten van files vanaf back-up tape of disk
- Controleren en eventueel opschonen van het besturingssysteem op de server(s)
- Controleren van de standaard applicaties op de server(s)
- Controle van de virusscanner zowel engine, updates en meldingen
- In overleg opschonen of bijwerken van de Active Directory (gebruikers, mailboxen etc.)
- Controle en bewaken van toegang tot uw automatiseringssysteem door onbevoegden
- Controle van de systeemlogfiles op (reputerende) foutmeldingen of afwijkingen
- Onderhouden van spamfilters inclusief oplossen van problemen
- Status van de noodstroomvoorziening (UPS) indien aanwezig
- Bijwerken van eventueel doorgevoerde wijzigingen in de systeemdocumentatie

Beschrijving van werkzaamheden werkstations en overige hardware componenten:

- Controle beschikbare updates en/of service packs van besturingssysteem
- Virusscanner Engine status (meldingen, automatische update)
- In overleg opschonen van workstation(s) zoals tijdelijke files, etc.
- Defragmentatie harde schijf (indien van toepassing)
- Event logfiles nalopen en beoordelen op mogelijke fouten in verleden
- Updates van Office en overige software die in gebruik zijn installeren

Overige werkzaamheden tijdens het Systeembeheer op locatie

Naast de genoemde werkzaamheden is het mogelijk dat er tijdens het bezoek ruimte wordt ingepland voor specifieke werkzaamheden. Deze werkzaamheden worden per bezoek vooraf of op locatie met de vaste contactpersoon afgestemd. Uitgangspunt is de in deze offerte beschreven beheerwerkzaamheden te verrichten, aangevuld met de overige werkzaamheden zoals installatie van nieuwe hardware, mogelijke reparaties of installatie van nieuwe software.

Verder adviseert CBG Connect u welke nieuwe ontwikkelingen een positieve bijdrage kunnen leveren aan uw kantoorautomatisering. CBG Connect houdt nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ICT in de gaten en kijkt in hoeverre deze ontwikkelingen aansluiten op uw bedrijfsvoering. Wanneer een nieuwe dienst of product aansluit op uw bedrijfssituatie wordt een voorstel opgesteld.

Op deze wijze blijft u geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen en wordt uw automatisering optimaal ingezet. Adequaat worden door ons nieuwe ontwikkelingen gevolgd waardoor uw medewerkers zich kunnen richten op activiteiten die direct van toepassing zijn op uw core-business



CBG Connect, uw ICT Beheerder

Adviesrapport

Zoals eerder al gemeld is, gaan wij voordat wij van start gaan met ICT Beheer een inventarisatie uitvoeren, waarbij de huidige automatiseringssituatie in kaart wordt gebracht. Samen met u worden de stappen besproken die de huidige automatisering naar de gewenste automatiseringssituatie gaan brengen. Deze informatie wordt verwerkt in een adviesrapport, welke een leidraad zal zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Planning werkzaamheden

Vanuit CBG Connect wordt tijdig gecommuniceerd met een binnen uw organisatie aangesteld vast contactpersoon, wanneer er systeembeheer op locatie wordt uitgevoerd. Het bezoek wordt altijd in overleg met de contactpersoon binnen uw organisatie ingepland omdat diegene het beste inzicht heeft in drukke en rustigere perioden. Hierdoor worden werkzaamheden op een voor uw organisatie meest gunstige tijdstip tijdens kantooruren uitgevoerd. Voor aanvang van het systeembeheer worden de uit te voeren werkzaamheden met de contactpersoon besproken en worden in samenspraak de prioriteiten afgestemd. Het kan voorkomen dat bepaalde werkzaamheden aan het netwerk ervoor kunnen zorgen dat doorwerken even niet mogelijk is. Uiteraard proberen wij deze momenten zoveel mogelijk te beperken.

Bij opdracht wordt er met elkaar afgestemd wat de frequentie gaat worden voor het uitvoeren van reguliere server- en systeembeheerwerkzaamheden. Het aantal overeen te komen uren is uiteraard afhankelijk van de omvang van het netwerk, met alle daarbij behorende randapparatuur.

Projecten

Naast de uitvoering van de basiswerkzaamheden en eventuele extra werkzaamheden kan het ook voorkomen dat werkzaamheden in een projectvorm uitgevoerd dienen te worden. Het zal hier dan gaan om werkzaamheden die van een ingewikkelder kaliber zijn dan de normale werkzaamheden die wij uitvoeren. Voor uitvoeren van werkzaamheden in projectvorm, starten wij met inventarisatie van de uit te voeren werkzaamheden en het uitbrengen van een advies

Storing doorgeven via ticketsysteem

Is er sprake van een grote storing aan het netwerk, dan moet u direct contact opnemen met uw technische contactpersoon. Deze is te bereiken via ons algemene telefoonnummer + optie 3. ICT Beheer klanten met storingen krijgen voorrang op andere klanten qua verhelpen van storingen. Uiteraard alleen als dit mogelijk is, want soms worden storingen veroorzaakt door derde partijen.

Kleine problemen of vragen, die geen urgentie hebben, kunnen ingelegd worden via het versturen van een emailbericht naar support@cbgconnect.nl Uw bericht wordt direct opgenomen in ons ticket systeem en zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Voordeel van het aanmelden via het ticket systeem is, dat uw bericht direct gearchiveerd wordt in ons CRM-systeem, zodat de informatie ook voor collega's van andere afdelingen inzichtelijk is.

CBG Connect verbindt zich alleen aan organisaties die A-Kwaliteit producten en diensten leveren.

CBG Connect is:

- KPN Excellence Business Partner
- Partner Cisco
- Microsoft Partner

CBG Connect levert o.a.

- Connectiviteit KPN ÉÉN
- VoIP KPN ÉÉN
- Mobiel KPN ÉÉN
- Microsoft 365
- Cisco Meraki Securityoplossingen
- CBG Connect servicediensten Connect Secure
- Netwerkbeheer
- Overige IT-ondersteuning



CBG Connect

Bollenmarkt 8i

1681 PJ Zwaagdijk-Oost

www.cbgconnect.nl

Algemeen telefoonnummer 0228 56 60 70

Team Verkoop: optie 2

Directie:

Johan Schotanus en Manuel Jamin