

Naam van de G-Clouddienst

ITSM

01-04-2017

Omschrijving van de G-Clouddienst

Met ITSM (voluit IT Service Management) biedt G-Cloud een geïntegreerde oplossing aan ter ondersteuning van de dagelijkse werking van IT Service Management. De oplossing is gebaseerd op de technologie van ServiceNow en ondersteunt volledig de processen zoals omschreven in de ITIL V3 standaard, namelijk:

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Enz.

De oplossing wordt volledig gehost in de publieke Cloud (private instantie van de oplossing), er is dus geen bijkomende investering nodig in infrastructuur.

Je kan binnen je organisatie verschillende rollen en profielen definiëren in functie van de verschillende activiteiten:

- Aanvrager
- Ticket Fulfiller
- Administrator
- incident manager
- Change manager
- Configuration manager
- Enz.

Er zijn voorzieningen getroffen om gevoelige gegevens te kunnen gebruiken in het systeem zonder deze te moeten transfereren naar de cloud-instantie.

De setup van het systeem kan op twee manieren gebeuren:

- Volledig aparte instantie
- Gedeelde instantie met andere instellingen met schaalvoordeel en mogelijkheid om onderling tickets uit te wisselen

Service owner

Smals G-Cloud diensten – Dirk Deridder – itsm@gcloud.belgium.be

Service level agreements

- Beschikbaarheid: 99.8%
- Service window: 24/7
- Support window: Werkdagen van 8:00 tot 17:30 – 24/7 (High priorities)
- Support 1ste lijn: Helpdesk van de overheidsinstelling

Kostprijsregeling

- Volledig eigen instantie voor instelling: kost per Fulfiller / maand, een jaarlijkse kost voor release support en service delivery management, en een éénmalige opzetkost.
- Instantie gedeeld met instellingen: kost per gebruiker/maand met een éénmalige opzetkost

Wat is de voorziene verdere evolutie van de dienst ?

Extra functionaliteiten die aanwezig zijn in het ServiceNow platform zullen stapsgewijs geëvalueerd en geïmplementeerd worden indien zinvol.

Praktische info

Info en aanvragen bij: itsm@gcloud.belgium.be