

## Product- en serviceomschrijving – SLM Maandrapportage

### Inleiding

e-Quest is een snelgroeiende, vernieuwende IT dienstverlener met vestigingen in Helmond, Veghel en Venlo. Met een team van gepassioneerde en goed gecertificeerde medewerkers wordt de IT-dienstverlening voor bedrijven in en rondom regio's de Peel, Meierijstad en Noord-Limburg met veel enthousiasme ingevuld. Doordat wij u ontzorgen op IT-vlak, kunt u zich focussen op het succesvol zijn in uw business. Dit wordt geborgd door een professionele werkwijze waarbij het klantbelang altijd centraal staat.

e-Quest draagt zorg voor de IT omgeving op uw locatie, vanuit onze eigen datacenters of middels onze high end Clouddiensten. Door middel van haar eigen glasvezelnetwerk in regio de Peel of door samenwerking met partner netwerken is e-Quest altijd in staat de best passende connectiviteitsoplossing te bieden. Deze combinatie maakt ons uniek en stelt ons in staat om altijd een flexibele oplossing te faciliteren zonder afhankelijkheid van derden.

Een merendeel van de bedrijven in de regio is aangesloten op het glasvezelnetwerk van e-Quest. Met deze glasvezelaansluiting is men immers verzekerd van snelle toegang tot een groeiend aantal diensten. Daar waar vroeger een koperdraadje zorgde voor (minder snelle) internettoegang, biedt glasvezel niet alleen een supersnelle internetverbinding maar ook een solide basis voor VOIP-telefonie, camera beveiliging, alarm over IP, pinnen over IP, domotica, Zorg op Afstand en vele andere diensten. Een aansluiting kan voldoen voor al deze en toekomstige diensten.

### Omschrijving

De dienst Service Level Management (SLM) Maandrapportage wordt door e-Quest geleverd aan klanten die regulier inzicht wensen in de operationele resultaten die e-Quest levert ten opzichte van de Service Level Overeenkomsten, waarin o.a. de servicenormen concreet vastgelegd zijn, voor zover deze voor de klant van toepassing zijn. Dit geeft de klant niet alleen inzicht in de geleverde e-Quest kwaliteit, maar helpt ook bij het verkrijgen van bewijslast om te voldoen aan eventuele (ISO- of moedermaatschappij-) normen.

### Werkzaamheden

Klantspecifiek worden maandelijks aan het begin van de nieuwe maand de metingen uitgevoerd over de voorgaande kalendermaand en vastgelegd. Deze meetresultaten, veelal grafisch weergegeven, worden aangevuld met analysesresultaten en/of bijzonderheden en vervolgens op maandbasis naar de klant gemaild, uiterlijk op de 5<sup>e</sup> werkdag van iedere maand.

### Oplevering

Na ondertekening ontvangt u een e-mail met de startdatum van uw abonnement. Initieel zal de e-Quest Service Level Manager een rapportageset i.o.m. de klant samenstellen, bespreken en voor maandelijkse rapportage klaarzetten. Op verzoek van de klant kan deze set aangepast c.q. uitgebreid worden. Het maandbedrag is gebaseerd op een gemiddelde maandelijkse inspanning van de Service Level Manager van circa 1,5 manuur om deze rapportageset te leveren.

### Demarcatie

De Service Level Manager mailt maandelijks de rapportageset naar 1 aangewezen ICT gemachtigde aan kantzijde. Het is aan hem/haar om deze set indien gewenst uit te dragen in de klantorganisatie. Daarnaast kan er een advies toegevoegd worden aan de rapportage door de Service Level Manager. Het is dan aan de klant om te bepalen om vervolgstappen gewenst zijn en in welke vorm hij/zij daarin een rol voor e-Quest ziet.

### Support

Wanneer er problemen of vragen zijn t.a.v. de dienstverlening kan alleen de contractant contact opnemen met de servicedesk van e-Quest.

Voor de actuele kantoortijden zie onze website: <http://www.e-quest.nl/>

### Contactgegevens:

e-mail: [Servicedesk@e-quest.nl](mailto:Servicedesk@e-quest.nl)

Tel: 0492-780780