

ICT oplossingen persoonlijk benaderd

Virtualisatie oplossingen



MSA-ICT: persoonlijk benaderd

MSA-ICT is een ICT-dienstverlener met meer dan twintig jaar ervaring in het Nederlands bedrijfsleven en overheidswezen. Met de onderdelen MegaSellers.nl, MSA-ICT Business Services en MSA-ICT Logistic Services helpen wij organisaties om processen te automatiseren, winstgevendende beslissingen te nemen en groei te realiseren.

Als zakelijke ICT-dienstverlener wil MSA-ICT hét persoonlijke aanspreekpunt zijn voor het Nederlandse bedrijfsleven en overheidswezen. Door intensieve aandacht voor de juiste kennis, onovertroffen ervaring en de perfecte middelen, verrijken we onze opdrachtgevers keer op keer met maatwerkadvies en totaaloplossingen op het gebied van ICT.



Als zakelijke ICT-dienstverlener wil MSA-ICT hét persoonlijke aanspreekpunt zijn voor het Nederlandse bedrijfsleven en overheidswezen.

Om dit zo effectief mogelijk te doen, richten we ons hierbij op de optimalisatie van een vijftal werkgebieden:

- ~ Werkplekken, voor een gestroomlijnde en kostenefficiënte productie.
- ~ Printing & Imaging, voor zorgeloos en beveiligd printen.
- ~ Server & Fysieke infrastructuur, voor een snelle en betrouwbare ondersteuning van business.
- ~ Netwerk & Communicatie, voor snel en veilig werken.
- ~ Storage & Security, voor effectieve en zekere dataopslag.

MSA-ICT is dé partner die verantwoording neemt voor de geboden oplossing. Vanuit die overtuiging streven wij er dan ook naar om onze dienstenportfolio zowel kwalitatief uit te breiden, als te standaardiseren. Gecombineerd met onze kenmerkende persoonlijke benadering garanderen we zo tegelijkertijd een breed én overzichtelijk aanbod van diensten.

MSA-ICT & zijn virtualisatiepartners: intensieve samenwerking

Vanuit de intensieve samenwerking met o.a. IBM, HP, VMware en Microsoft is MSA-ICT in staat haar opdrachtgevers nóg beter van dienst te zijn. Met de virtualisatie-oplossingen van onze partners helpen wij u systemen te bouwen met een hoge beveiliging en beschikbaarheid voor de toegang tot toepassingen, gegevens en bedrijfsprocessen.

Certificering en partnerstatus

Om de hoogst mogelijke kennis en kwaliteit te bieden besteedt MSA-ICT veel zorg aan het kennisniveau van haar medewerkers en het behalen van certificeringen. Ons gekwalificeerde personeel volgt continue opleidingen en trainingen om bij te blijven en u te kunnen

voorzien van de beste ondersteuning en het juiste advies. Zo heeft MSA-ICT de hoogste partnerstatus bij Dell, VMware, HP, Microsoft en heeft specialisaties op het gebied van server, storage, virtualisatie en software. Daarnaast is MSA-ICT gecertificeerd service center van de merken HP, IBM, en Lenovo. Reparatie en onderhoud vindt plaats in ons eigen Technisch Service Centrum. Onze gecertificeerde medewerkers dragen zorg voor het gehele proces zodat wij de benodigde reparatietijd terug kunnen brengen en daarmee onderbrekingen voor uw dagelijkse operatie tot een minimum kunnen beperken.

Virtualisatie en consolidatie oplossingen

Virtualisatie is de techniek waarmee ICT-systemen en -middelen, onafhankelijk van de fysieke opbouw en locatie, gebruikt en beheerd kunnen worden. Met andere woorden: het betekent dat meerdere besturingssystemen tegelijkertijd op één computer kunnen draaien. Geen wonder dat virtualisatie van toenemend belang is voor organisaties die ICT als belangrijke ondersteuning van hun core business beschouwen.

De verschillende vormen van virtualisatie bieden ieder specifieke voordelen. Zo zorgt virtualisatie voor een lager energieverbruik en kan het de tijd, die de ICT-omgeving beschikbaar is, aanzienlijk vergroten door het minimaliseren van downtime. Met virtualisatie kunnen ontwikkelomgevingen geïsoleerd van het bedrijfsnetwerk opgezet worden. Bovendien kan dit in veel kortere tijd dan in een traditionele serveromgeving. Data consolidatie betekent een efficiëntere inzet van opslagcapaciteit. Hierdoor kunt u met dezelfde middelen meer bereiken waardoor de kosten per eenheid omlaag gaan. Tevens worden de prestaties van de hardware verbeterd en kunt u in de toekomst uw capaciteit gemakkelijker uitbreiden.

Met virtualisatie kunnen ontwikkelomgevingen geïsoleerd van het bedrijfsnetwerk opgezet worden.

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen:

- ~ Server Virtualisatie; server virtualisatie is de oplossing voor optimale business continuïteit, betrouwbaarheid en een snelle hersteltijd in het geval van problemen. Met server virtualisatie is het namelijk mogelijk om op één machine meerdere virtuele computers te maken, en zo meerdere besturingssystemen tegelijk te laten werken.
- ~ Desktop virtualisatie; software oplossing die ervoor zorgt dat het besturingssysteem, de toepassingen en de bijbehorende gegevens niet langer op de pc van de gebruiker draaien. Dit verbetert veiligheid, maakt het beheer eenvoudiger en verhoogt de flexibiliteit.
- ~ Applicatie virtualisatie: maakt het mogelijk om applicaties niet langer lokaal op werkstations te installeren, maar deze vanaf een server virtueel aan te bieden aan de gebruikers. De applicaties worden vanaf de server aangeboden (gepubliceerd of gestreamd) naar het werkstation van de gebruiker, ongeacht de systeemkenmerken en het besturingssysteem hiervan. De gebruiker ervaart dit alsof de applicatie lokaal op zijn of haar werkstation geïnstalleerd is.

Aan virtualisatie en consolidatie kleven dus vele voordelen. Maar ze zorgen ook voor extra en unieke uitdagingen op het gebied van systeembeheer. In dit spanningsveld levert MSA-ICT de perfecte combinatie van doeltreffende producten en maatwerkdiensten.

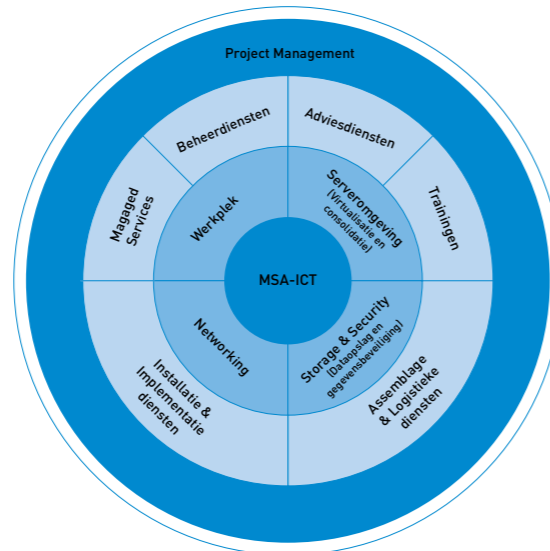
Dataopslag- of storage-oplossingen

Voor vrijwel elke organisatie neemt groei van gegevensomvang onvermijdelijk toe. In combinatie met zwaardere eisen op het gebied van IT, bedrijfsvoering, beveiliging, flexibiliteit en naleving van regelgeving kan deze groei u voor aanzienlijke uitdagingen plaatsen. De juiste oplossingen op het gebied van gegevensopslag is dan doorslaggevend.

De diensten van MSA-ICT richten zich op die oplossingen waarbij de dataopslag op een éénduidige manier wordt geregeld, zodat toegankelijkheid van de data gegarandeerd wordt en op een even gecontroleerde als beveiligde wijze plaatsvindt.

MSA-ICT aanvullende diensten

Om tot een totaaloplossing te komen biedt MSA-ICT een breed scala aan diensten, welke een sluitend antwoord vormen op uw ICT-vraagstukken. Stuk voor stuk bieden deze een specifieke oplossing voor unieke uitdagingen.



Diensten en oplossingen volgens een projectmatige aanpak

Adviesdiensten

Bij een dienstverlening op maat, past een gedegen ontwerp van uw specifieke ICT-infrastructuur. MSA-ICT voorziet dan ook in het onderhouden en tijdig vernieuwen van ICT-infrastructuren of delen daarvan. Veranderingen aan de ICT-infrastructuur hebben vaak grote consequenties. Daarom zoeken wij, samen met u, altijd naar oplossingen die het beste bij uw situatie passen. Hierbij starten we met een nulmeting en brengen we eerst uw huidige infrastructuur in kaart. Op basis hiervan volgt ons advies op maat. Vervolgens kunt u zelf kiezen voor een implementatie in fasen of in één keer.

Assemblage & Logistieke diensten

Bij het verzorgen van de juiste IT-apparatuur komt tegenwoordig heel wat meer kijken dan alleen afleveren. MSA-ICT biedt daarom diverse diensten op logistiek vlak. Van voorraadbeheer en tagging tot milieuvriendelijk verwijderen, speciale leveringen en verhuisdiensten. Deze diensten zijn erop gericht u een totaaloplossing te bieden en zorgen uit handen te nemen. Zo garanderen wij een tijdige en succesvolle uitrol van een systeem of oplossing.

Trainings

Na het afronden van ICT-projecten trainen wij graag uw medewerkers om het systeem in eigen beheer te nemen. MSA-ICT verzorgt training op locatie of in het eigen trainingscentrum. In samenwerking met onze partners bieden wij ook certificeringstrainingen aan van onder andere Microsoft, VMware en Citrix.

Installatie & Implementatie diensten

Als u hardware bestelt, is het wel zo prettig als u alles kunt laten installeren en implementeren. MSA-ICT draagt zorg voor de volledige migratie of implementatie van uw werkplek, server-, storage of netwerkomgeving. Door gebruik te maken van onze assemblage-faciliteiten kunnen grote installaties voorgeconfigureerd worden om werkzaamheden op locatie te beperken. Door onze gecertificeerde en gekwalificeerde vakmensen wordt de verdere technische implementatie op locatie afgehandeld en werkend opgeleverd.

Beheerdiensten

Als u niet voor onverwachte situaties wilt komen te staan, is een consistent beheer van uw ICT-omgeving belangrijk. Met MSA-ICT onderhoudt u het ICT-netwerk binnen uw onderneming op eenvoudige wijze. Het beheer van uw computers en netwerken kan met minder mankracht en dus minder kosten worden uitgevoerd. Een goed voorbeeld daarvan is 'remote control'. Hiermee beheert en ondersteunt MSA-ICT uw netwerk op afstand. Via een beveiligde internetverbinding maken onze specialisten contact met uw netwerk om problemen op te lossen en extra opties te installeren, zoals een printer of software. Ook houden zij uw back-ups en serverpark proactief in de gaten, zodat eventuele problemen al bij voorbaat worden ondervangen. U profiteert altijd van de gekwalificeerde kennis van MSA-ICT, waardoor uw netwerk beter beschikbaar is. En bij een dreigende calamiteit ontvangen onze specialisten een melding. Zo biedt MSA-ICT u zekerheid, door een persoonlijke benadering.



Managed Services

MSA-ICT neemt u graag zoveel mogelijk zorgen uithanden. Daarom bieden wij software-oplossingen aan als externe service. Een uitstekend voorbeeld hiervan is onze online back-up dienst. Deze dienst biedt een uitstekende uitkomst als u, net als wij, geen concessies op het gebied van veiligheid en vertrouwen doet. Met online back-up wordt iedere dag geheel automatisch een back-up gemaakt welke direct buiten uw bedrijfspand wordt opgeslagen. De gegevens worden dagelijks versleuteld, gecomprimeerd en via internet verzonden naar het datacenter van MSA-ICT. Per e-mail ontvangt u een kort rapport waarin u kunt zien dat de back-up gelukt is. Zo weet u zeker dat uw data beschermd is. En dat alle gegevens in het geval van een calamiteit direct zijn terug te halen. MSA-ICT maakt gebruik van de nieuwste en meest optimaal beveiligde technologie en installeert de software op locatie.

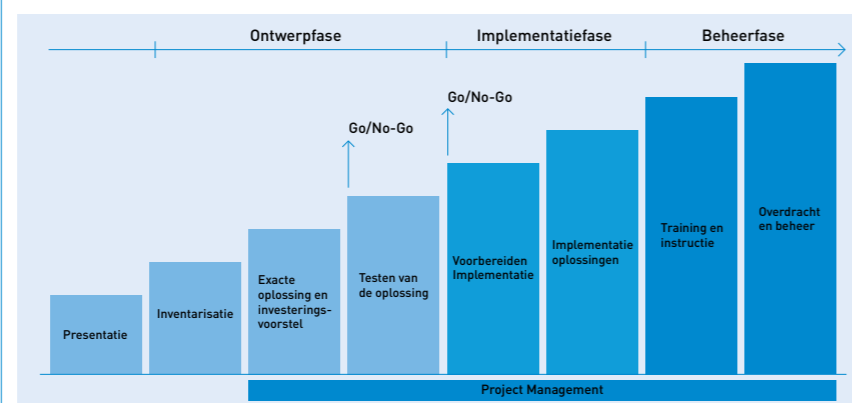
Met MSA-ICT onderhoudt u het ICT-netwerk binnen uw onderneming op eenvoudige wijze.

Met online back-up wordt iedere dag geheel automatisch een back-up gemaakt welke direct buiten uw bedrijfspand wordt opgeslagen.

MSA-ICT voorziet dan ook in het onderhouden en tijdig vernieuwen van ICT-infrastructuren of delen daarvan.

Projectmatige aanpak

MSA-ICT heeft veel aandacht voor een hoogwaardige operationele prestatie. Die aandacht voor het proces komt bij ons tot leven in een doordachte aanpak.



Stap 1: Ontwerpfase

Daarom stimuleren wij onze opdrachtgevers om altijd eerst een virtualisatie-inventarisatie uit te voeren. Wij maken hierbij een dwarsdoorsnede van uw serverpark en bekijken welke specifieke hard- en software meegenomen kan worden in het virtualisatieproject. Hiervan ontvangt u ons rapport en maken wij een conceptontwerp voor de pilotfase.

Stap 2: Implementatiefase

Besluit u aan de hand van de uitkomsten van de pilotfase uw ICT-omgeving te virtualiseren? Dan stellen wij samen met u een definitieve projectplanning op voor de uitrol.

Stap 3: Beheerfase

Gedurende en na de uitrol stellen wij instructies op die de gebruikers en beheerders in staat stellen de nieuwe omgeving naar behoren in gebruik te nemen. Aanvullende training zorgt ervoor dat de nieuwe omgeving naar volle potentie benut gaat worden.

Project Management

Bij project management draait alles om het uit handen nemen en het begeleiden van de systeemimplementatie. Van begin tot eind neemt MSA-ICT de volledige verantwoordelijkheid voor het opleveren van een werkend systeem op zich. Daarbij verbinden wij ons aan de succesvolle implementatie van het ontwerp, het opleveren van het systeem aan de beheersorganisatie en de overgang naar een nieuw systeem. De voordelen zijn dan vanzelfsprekend voor u. U profiteert van één partij die verantwoordelijkheid neemt over het project, één aanspreekpunt voor heldere communicatielijnen, een tijdig opleveren van een werkend systeem en de implementatie van een systeem, zonder dat uw dagelijkse werkzaamheden daaronder lijden.



Dat een goede voorbereiding het halve werk is, onderschrijven we bij MSA-ICT van harte.

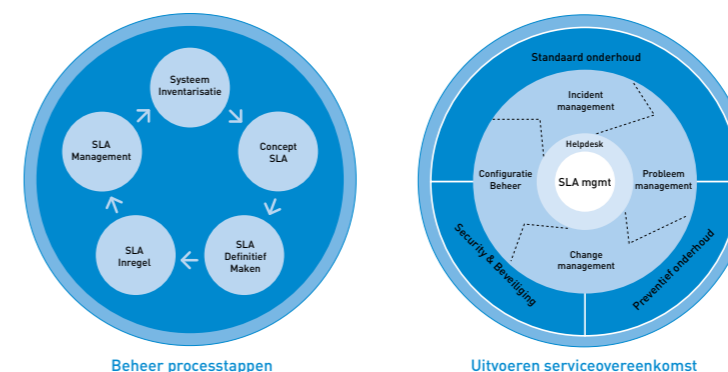
Van begin tot eind neemt MSA-ICT de volledige verantwoordelijkheid voor het opleveren van een werkend systeem op zich.

Beheer

Stap 1: systeem inventarisatie

Bij succesvol beheer hoort een grondige systeeminventarisatie. In deze fase bespreken we dan ook met u welk systeem in beheer genomen wordt en welke beheersituatie gewenst is. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in servicevormen op calamiteitenbasis, als ondersteuning aan de ICT-afdeling en ICT in beheer van MSA-ICT. Binnen deze servicecontracten zijn drie niveaus gebaseerd op reactie- of responsetijd mogelijk: Best Endeavour, Same Business Day of binnen twee uur.

Bij succesvol beheer, hoort een grondige systeeminventarisatie.



Stap 2: concept serviceovereenkomst

Op basis van de systeeminventarisatie wordt de Diensten Niveau Overeenkomst of de SLA (Service Level Agreement) in concept opgezet en aan u gepresenteerd. Vervolgens lichten wij in een persoonlijk gesprek of werksessie, het concept toe en verzamelen we aanvullende informatie betreffende de te maken afspraken.

Stap 3: definitief maken serviceovereenkomst

Op basis van de concept-SLA en de verzamelde informatie, beginnen de gesprekken om te komen tot een exacte invulling van de gewenste SLA, de tarieven, communicatie en evaluatiestructuur.

Stap 4: inregelen serviceovereenkomst

De afspraken worden ingeregeld door zowel vanuit MSA-ICT als aan klantzijde ervoor te zorgen dat alle gebruikers op de hoogte zijn, het systeem is opgezet en getest en de hulpmiddelen voorhanden zijn.

Stap 5: uitvoeren serviceovereenkomst

De laatste stap is het uitvoeren van de overeengekomen afspraken. De serviceorganisatie is georganiseerd en werkt volgens ITIL-principe. Deze 'Information Technology Infrastructure Library' is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie.

Klant in beeld: MSA-ICT waarborgt groei Vermaat

Vermaat

Vermaat is een familiebedrijf dat is opgericht in Utrecht in 1978. Het bedrijf biedt horeca- en retailvoorzieningen in de zorgsector, het bedrijfsleven en de culturele-recreatieve sector. Andre Nees, groepscontroller van Vermaat: 'Wij verzorgen de restaurants en winkels in ziekenhuizen, maar we hebben ook een grote leisure tak. We exploiteren restaurants op unieke locaties zoals het Spoorweg Museum, Naturalis en De Kunsthal.'

Branche Hospitality: MSA-ICT heeft de IT performance problemen bij Vermaat opgelost. Het serverpark en de gehele IT-omgeving worden verzorgd door MSA-ICT.

Filialen: De vele filialen die Vermaat telt moeten continu bereikbaar zijn, waarbij snelheid van belang is. Serverbeheer: een ERP-systeem om o.a. de gemaakte uren van de medewerkers in alle filialen bij te houden.

Deze data mogen niet verloren gaan en daarom is gekozen voor Server en Netwerk Monitoring en een online back-up van de server. Daarnaast is Vermaat overgegaan op virtualisatie om zo voldoende capaciteit te waarborgen. Vermaat heeft 80 filialen door het land. Het servicekantoor staat in IJsselstein waar circa 50 medewerkers werkzaam zijn. In totaal werken er meer dan 1000 mensen bij Vermaat.



Waarom MSA-ICT?

Vermaat had capaciteitsproblemen, er was te weinig dataopslagruimte en de snelheid van de terminals was te laag. De snelle groei van Vermaat is hier debet aan. Het bedrijf wil deze groei kunnen waarborgen. Daarom werden in 2009 de oude leverancier en MSA-ICT benaderd voor het aannemen van een oplossing. MSA-ICT is een oude bekende van Vermaat. De IT-dienstverlener is al meer dan tien jaar hun vaste hardwareleverancier van Vermaat die goede ervaringen heeft, vooral wat betreft de leversnelheden.

Leversnelheden zijn van groot belang, omdat de uitbreidingen van Vermaat van de ene op de andere dag kunnen plaatsvinden. Nees: 'Soms krijgen we vandaag een telefoontje dat we morgen op een nieuwe bedrijfslocatie kunnen beginnen. Snel handelen is onze kracht. Dit zoeken wij ook bij onze leveranciers. En de IT moet direct op locatie in orde zijn.'

Bij ieder filiaal worden de gewerkte uren ingevoerd in Profit, een ERP-systeem met de software van AFAS. Medewerkers loggen in en vullen hun uren en de administratie in. Ieder filiaal koopt zelfstandig producten in. Hierbij is snelheid een belangrijke factor.

'We hadden al een goed gevoel bij MSA-ICT en het voorstel dat zij deden voldeed aan onze verwachtingen. Je gaat niet zomaar weg bij je oude serverleverancier. MSA-ICT gaf aan volledig de IT-zorg uit handen te nemen. Daarnaast adviseerden zij ons te gaan virtualiseren in verband met ons groeiscenario. Ze berekenden wat we in de toekomst nodig hebben en hoeveel dat kost.'

Wat heeft MSA-ICT gedaan?

MSA-ICT heeft twee ESX hosts geleverd en geïnstalleerd. Door middel van VMware virtualisatie draaien nu acht servers virtueel op deze ESX Hosts: de printer-, exchange-, FP-, scan-, kassa- en AFAS-server en twee terminal servers. 'Totaal hebben we nu acht servers virtueel draaien. We zijn begonnen met drie servers en hebben dit al gauw uitgebreid naar acht, omdat het zo vlekkeloos verloopt.'



MSA-ICT zorgt ervoor dat de performance van de servers blijvend worden gemonitord, zodat niets uit de pas kan lopen. Nees noemt een grote printopdracht als voorbeeld. Gebruikt deze te veel capaciteit van de ene ESX Host, dan wordt de printer server opgenomen en op tweede ESX Host overgezet. En als een van de twee ESX Hosts uitvalt, neemt de ander het automatisch over. Dreigt de harde schijf vol te lopen dan signaleert MSA-ICT dat direct en wordt extra schijfruimte beschikbaar gesteld. 'We hebben een 24/7 calamiteiten en monitoring contract met MSA-ICT afgesloten. MSA-ICT verzorgt dit op de achtergrond. We monitoren zelf ook, maar onze jongens zijn niet altijd aanwezig om alles in de gaten te houden. Nu hebben we 100 procent zekerheid en dat geeft veel vertrouwen.'

Het succes is te meten aan het feit dat er geen klachten meer zijn vanuit de filialen. Voorheen was het systeem te traag en medewerkers konden niet altijd inloggen. Nees: 'Nu krijgen we helemaal geen klachten meer, terwijl er steeds meer medewerkers tegelijk gebruik maken van het systeem.'

Resultaten

Servers: MSA-ICT heeft twee ESX Hosts geleverd en geïnstalleerd waarop acht servers virtueel via VMware draaien.

Continuïteit: MSA-ICT heeft Server en Netwerk Monitoring opgezet. De belasting op de servers wordt gemonitord en problemen met het netwerk en de servers worden gesignaleerd, ondervangen en opgelost. Daarnaast verzorgt de IT-dienstverlener de online back-up. Door de voortdurende beschikbaarheid is de groei van Vermaat gewaarborgd.

Groei: MSA-ICT heeft een groeiscenario met Vermaat overlegd, zodat er snel geanticipeerd wordt op uitbreidingen van het bedrijf.

We hadden al een goed gevoel bij MSA-ICT en het voorstel dat zij deden voldeed aan onze verwachtingen. Je gaat niet zomaar weg bij je oude serverleverancier. MSA-ICT gaf aan volledig de IT-zorg uit handen te nemen.

Voordelen van een persoonlijke benadering

U ziet het, de storage- en virtualisatie-oplossingen van MSA-ICT bieden een passende oplossing voor elke uitdaging. U profiteert daarmee van tal van voordelen op het gebied van tijd, geld, resources, kwaliteit en flexibiliteit.

Tijd, geld en resource

- ~ ICT-uitgaven zijn te budgetteren
- ~ Verantwoordelijkheid bij één partij
- ~ Een eenduidig aanspreekpunt
- ~ Gecertificeerd en gekwalificeerd personeel
- ~ Geen beslag op uw kostbare tijd
- ~ Geen risico, geen verrassingen

Kwaliteit

- ~ Dagelijkse backup door professionals
- ~ Professionele backoffice in Houten
- ~ Up-to-date hardware en tools
- ~ Transparante afspraken, vastgelegd in een servicedocument

Flexibiliteit

- ~ Meegroeien met uw onderneming
- ~ Just-in-time uitgaven
- ~ Klantspecifiek in te richten

MSA-ICT Group B.V.
MSA-ICT Business Services
MSA-ICT Logistic Services

Adres
Vleugelboot 8
3991 CL Houten
Postbus 530
3990 GH Houten

Algemeen
t +31 (0)30 636 35 00
f +31 (0)30 636 35 65
info@msa-ict.nl
www.msa-ict.nl

Verkoop & klantenservice
t +31 (0)30 636 35 55
f +31 (0)30 636 35 05
verkoop@msa-ict.nl
klantenservice@msa-ict.nl

