

Naam van de G-Cloud-dienst**ITSM (IT Service Management)****Beschrijving van de G-Cloud-dienst**

Met ITSM (IT Service Management) biedt de G-Cloud een geïntegreerde oplossing ter ondersteuning van de dagelijkse werking van een IT Service Management. De oplossing steunt op de technologie van ServiceNow en ondersteunt volledig de processen die in de ITIL V3-standaard worden beschreven, met name:

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

De oplossing wordt volledig in de publieke cloud gehost (privé-instantie van de oplossing) en vereist daarom geen extra investeringen op het gebied van infrastructuur.

Binnen uw organisatie kunnen verschillende rollen en profielen worden gedefinieerd, afhankelijk van de diverse activiteiten:

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

Het is mogelijk om gevoelige data in het systeem te gebruiken zonder deze naar de cloudinstantie te hoeven overbrengen.

Het systeem kan op twee manieren worden geïmplementeerd:

- Volledig afzonderlijke instantie
- Gedeelde instantie met andere instellingen, met schaalvoordelen en de mogelijkheid om tickets uit te wisselen

Service Level Agreements**Beschikbaarheid:** 99,8 %**Servicevenster:** 24/7**Ondersteuningsvenster:**

- Werkdagen: 8.00 tot 17.30 uur
- Hoge prioriteiten: 24/7

Contact

Eerstelijnsondersteuning: helpdesk van de overheidsinstelling

Tweedelijnsondersteuning: G-Cloud Frontoffice (frontoffice@gcloud.belgium.be)

Onboarding van een nieuwe tenant: G-Cloud TC (TC@gcloud.belgium.be)

Kosten

Het factureringsmodel is afhankelijk van de gekozen implementatiemethode.

Voor een instantie die volledig eigendom is van de instelling, omvat de facturering kosten per Fulfiller per maand, jaarlijkse kosten voor release-ondersteuning en service delivery management, evenals eenmalige kosten voor de implementatie.

Voor een instantie die met andere instellingen wordt gedeeld, is de facturering gebaseerd op een bedrag per gebruiker per maand, met een eenmalige implementatiekost.

Wat zijn de verwachte ontwikkelingen voor deze dienst?

Extra functionaliteiten die beschikbaar zijn in het ServiceNow-platform zullen geleidelijk worden geëvalueerd en geïmplementeerd indien dit zinvol blijkt.

Praktische informatie

Service Owner: services G-Cloud Smals– Dirk Deridder

Informatie en aanvragen: info@gcloud.belgium.be