

Ieder kwartaal vindt er een managementoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarin komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:

Incidentbeheer

- Overzicht openstaande incidenten

Van alle incidenten die nog niet zijn afgesloten worden de volgende gegevens verstrekt:

- Incidentnummer
- Korte omschrijving
- Schoollocatie
- Type (desktop, tablet, mfp, applicatie,...)
- Status
- Prioriteit
- Datum en tijdstip aanmelding
- Datum en tijdstip analyse
- Datum en tijdstip afmelding
- Datum en tijdstip on-hold

Probleembeheer

Standaard bij de management-rapportage wordt een overzicht van de openstaande en afgesloten problemen in het voorgaande kwartaal meegeleverd. Hierin zijn de volgende gegevens vermeld:

- Trendanalyse van o.a. incidenten;
 - Lijst met behandelde problemen in de rapportageperiode
 - Probleemnummer
 - Aanmelddatum
 - Status
 - Korte omschrijving
 - (Geplande) datum start analyse
 - (Geplande) opleverdatum voorstel
 - (Geplande) opleverdatum
 - Kosteninschatting voor analyse
- Grafiek waarin de historische ontwikkeling zichtbaar is van het aantal gemelde problemen per maand.

Eventbeheer

- Overzicht alle events van een (school)locatie binnen een bepaalde periode.
- Detail overzicht events.

Alle bij het incident geregistreerde informatie wordt verstrekt onderverdeeld in:

- Informatieve events
- Waarschuwingsevents
- Uitzonderlijke events

Wijzigingsbeheer

Standaard bij de management-rapportage wordt een overzicht van de openstaande en afgesloten wijzigingen in het voorgaande kwartaal meegeleverd. Hierin zijn de volgende gegevens vermeld:

- Wijzigingsnummer
- Aanvrager
- Aanvraagdatum
- Status
- Prioriteit
- Korte omschrijving
- (Geplande) datum oplevering voorstel
- Gewenste opleverdatum
- (Geplande) opleverdatum
- Kosteninschatting

Op verzoek van Opdrachtgever worden de volgende rapportages verstrekt:

- Detail overzicht wijziging
Alle bij de wijziging geregistreerde informatie wordt verstrekt.
- Conformiteit met de afgesproken servicelevels in absolute aantallen en percentueel.
- Grafiek waarin de historische ontwikkeling zichtbaar is van het aantal gevraagde wijzigingen per maand.
- Grafiek waarin de historische ontwikkeling zichtbaar wordt van de behaalde servicelevels per maand.
- Overzicht openstaande wijzigingen
Van alle incidenten die nog niet zijn afgesloten worden de volgende gegevens verstrekt:
 - Wijzigingsnummer
 - Aanvrager
 - Aanvraagdatum
 - Status
 - Prioriteit
 - Korte omschrijving
 - (Geplande) datum oplevering voorstel
 - Gewenste opleverdatum
 - (Geplande) opleverdatum
 - Kosteninschatting
- Historisch overzicht wijzigingen van een schoollocatie:
 - Zelfde gegevens als hierboven

Beschikbaarheidsbeheer

- Uptime van de netwerkomgeving per (school)locatie in de rapportage periode.
- Eventuele virusmeldingen, gespecificeerd op gebruikers- en apparaatniveau.
- Andere security issues.
- Overzicht van uitgerolde updates en patches.
- Overzicht van de uitgevoerde software upgrades in een op te geven periode.

Probleembeheer

Standaard bij de management-rapportage wordt een overzicht van de openstaande en afgesloten problemen in het voorgaande kwartaal meegeleverd. Hierin zijn de volgende gegevens vermeld:

- Trendanalyse van o.a. incidenten;
 - Lijst met behandelde problemen in de rapportageperiode
 - Probleemnummer
 - Aanmelddatum
 - Status
 - Korte omschrijving
 - (Geplande) datum start analyse
 - (Geplande) opleverdatum voorstel
 - (Geplande) opleverdatum
 - Kosteninschatting voor analyse
- Grafiek waarin de historische ontwikkeling zichtbaar is van het aantal gemelde problemen per maand.
- Overzicht niet gehaalde KPI's met daaraan gekoppelde boetes

Capaciteitsbeheer

- Actueel verbruik en capaciteit van (SaaS) back-up faciliteit.
- Actueel verbruik en capaciteit van centrale opslagcapaciteit.
- Historische trend van de gemonitorde resources.
- Trendanalyse voor toekomstig benodigde capaciteit