



DUTCH DELTA GROUP



Gedegen en onafhankelijk
beheer van Centric-applicaties
tegen lage, voorspelbare kosten



>> dutchdeltagroup.nl

DUTCH DELTA GROUP

- ✓ De meest **sympathieke** ICT-partner voor de lokale overheidsmarkt
- ✓ No-nonsense **de beste oplossingen** tegen een vast maandelijks tarief



“Burgers hebben recht op de beste dienstverlening tegen de minste kosten.” - **Guus Nijssen**, algemeen directeur Dutch Delta Group.

ICT speelt daarbij een belangrijke rol. De lokale overheidsmarkt kenmerkt zich door enkele grote spelers. Dat draagt niet altijd bij aan een beter functionerende ICT binnen gemeentes of een betere dienstverlening richting burgers. Omdat wij onze diensten op een pragmatische, fatsoenlijke en onafhankelijke manier uitvoeren, hebben inmiddels meer dan 220 gemeenten voor ons gekozen.

TEGEN WELKE UITDAGINGEN LOOP JIJ AAN?

Herkenbaar op ICT-gebied binnen je gemeente?

Goed ICT-personeel, voorspelbare kosten, autonomie in de keuze voor ICT en een hoogwaardig gegevensmanagement: herkenbare uitdagingen binnen je gemeente?

1

Hoe houd ik ICT-kosten voorspelbaar en onder controle? Hoe voorkom je dat je met onvolkomenheden weer naar de gemeenteraad moet?

Dutch Delta Group voert beheer- en advieswerkzaamheden uit voor vaste, maandelijkse tarieven.

2

Hoe kan ik een tekort aan personeel opvangen? Hoe zorg je dat je de juiste expertise binnen handbereik hebt?

De experts van Dutch Delta Group kun je ook voor één maand inhuren, bijvoorbeeld tijdens een vakantiemaand.

3

Het idee dat je leverancier rigide processen heeft of inflexibel is? Hoe behoud je als gemeente je autonomie in de keuze voor ICT?

Dutch Delta Group werkt met een opzegtermijn van slechts één maand.

4

Hoe ga ik zo goed mogelijk om met de veiligheid van gegevens? Hoe weet je of je voldoet aan de AVG/GDPR?

Dutch Delta Group maakt tot op systeemniveau inzichtelijk hoe ver je aan de BIG voldoet.

5

Hoe houd ik de kwaliteit van gegevens en gegevensmanagement hoog? Heb je inzicht in alle koppelingen van gegevens?

Dutch Delta Group voert consistentiecontroles uit: komen de gegevens overeen met de bron?

ICT IS DE BELANGRIJKSTE BIJZAAK VOOR GEMEENTEN

Een goede dienstverlening tegen de minste kosten

Het bestaansrecht van de gemeentelijke organisatie ligt voor een groot deel besloten in haar dienstverlening voor burgers. De snellere samenleving stelt hogere eisen aan de ICT-omgeving. ICT moet op rolletjes lopen om alle taken goed en efficiënt te laten verlopen; het vraagt om inzet van ICT-expertise in het weekend. Tegelijk is ICT een bijzaak, geen kerntaak van de gemeentelijke organisatie.



ICT IS EEN BELANGRIJKE BIJZAAK BIJ HET UITVOEREN VAN DE KERNTAKEN VAN DE GEMEENTELIJKE ORGANISATIE



Onafhankelijk & flexibel

Wij zijn niet afhankelijk van bepaalde leveranciers. Daarom kunnen we altijd de beste oplossing realiseren.



Voordelig & voorspelbaar

Vaste, voorspelbare tarieven per maand en de mogelijkheid om elke maand op te zeggen, wel zo eerlijk!



Expert in de overheidsmarkt

Met meer dan 220 gemeenten als klant kent de markt weinig geheimen voor ons en zijn we een waardige kennispartner.



“Onze mindset: no-nonsense en flexibel denken.”

- **Michaël Leushuis**, Commercieel Manager Dutch Delta Group.

De lokale overheid ondersteunen om haar burgers de beste dienstverlening te bieden tegen de laagst mogelijke kosten, dat is onze drijfveer. De mindset van ons team: Niet in problemen, maar in werkbare oplossingen denken. De menselijke factor altijd doorslaggevend laten zijn, altijd centraal stellen. Vanuit deze drijfveer hebben we kennis en expertise opgebouwd van alle gangbare software-applicaties binnen gemeentelijke ICT. We bieden hier zowel technische als functionele ondersteuning voor, los van plaats en tijd.

dutchdeltagroup.nl

Je Centric-omgeving altijd actueel **met** **Remote Release** **Management Centric**

Een toenemende complexiteit en noodzakelijke specialistische kennis: het onderhoud van je Centric-omgeving kan een zware wissel trekken op de ICT-organisatie van je gemeente.

Remote Release Management Centric (RRM Centric), onze onderhoudsservice op afstand, neemt alle zorgen uit handen, zoals het tijdig installeren van updates en incidentele patches. Je Centric-omgeving is altijd actueel, voor een vast en voordelig tarief.

Proactief en veilig updaten

Alle updates die Centric uitbrengt, installeren we op afstand. Daarnaast installeren we spoedpatches op aanvraag. Onze servicemanager informeert je ICT-organisatie maandelijks en proactief over actuele updates of patches. We verwerken ze in nauw overleg zodat we je applicatieomgeving veilig voor gebruik kunnen vrijgeven.

Voordelen van RRM Centric bij Dutch Delta Group

- » kennis van gemeentelijke ICT
- » altijd de juiste professionals beschikbaar
- » releases zijn getest in onze eigen testomgeving
- » productie-updates vinden buiten kantooruren of in het weekend plaats
- » documentatie van je eigen specifieke configuratie-items
- » rapportages over werkzaamheden, activiteiten en resultaten
- » servicedesk als aanspreekpunt
- » tegen een scherp, vast beheertarief, zonder bijkomende kosten

Elke dag probleemloos werken **voor de laagste prijs**

WIJ HELPEN OP EEN SYMPATHIEKE MANIER

Gespecialiseerd in de lokale overheidsmarkt

Onze alsmat sneller wordende samenleving stelt hoge eisen aan onze ICT-omgeving. ICT moet op rolletjes lopen om alle taken goed te laten verlopen, uiteraard binnen het budget. Beheer, zowel technisch als functioneel, wordt hierdoor steeds wezenlijker. Dutch Delta Group is jouw ICT-partner.

OVERZICHT VAN ONZE DIENSTEN

Onafhankelijk technisch beheer

Applicaties die up-to-date en beschikbaar zijn, ongeacht de leverancier

Functioneel beheer met een menselijke maat

Maximale gebruikswaarde van je applicaties met een onafhankelijke partner

No-nonsense beheer op locatie

Een live aanspreekpunt op je eigen locatie

Applicatie-rationalisatie en -integratie

Structuur in de complexiteit van applicaties

ICT-servicedesk

Als eerstelijns voor je gemeente, of tweedelijns als ondersteuning voor ICT'ers

Betrouwbare archivering

Vermindering van beheer- en licentiekosten

Outsourcing van applicatieomgeving

Beheer van je applicatieomgeving op onze hardware voor een vast bedrag per maand

Proactief databasebeheer

Voorkomen en oplossen van incidenten voordat gebruikers iets merken

Optimale monitoring van ICT-systemen en -applicaties

24/7 controle van systemen en applicaties voor optimale beschikbaarheid

Flexibele ondersteuning voor de uitwijktest

Ondersteuning en plan van aanpak voor de uitwijktest van burgerzaken server

Doeltreffende security services

Scherpe controle om ongewenste toegang en bedreigingen te voorkomen

Vast bedrag voor Oracle monitoring en beheer

Controle van foutmeldingen en proactief beheer



Op de volgende pagina's vind je meer informatie over onze diensten

Onafhankelijk **technisch beheer**

Applicaties die up-to-date en beschikbaar zijn, ongeacht de leverancier

Remote Release Management (RRM)

Met RRM borgen we de beschikbaarheid van je (bedrijfskritische) applicatieomgevingen, ongeacht de leverancier. Staat er een nieuwe update (release of patch) klaar, dan informeren we je hierover. We stemmen samen een optimale releaseplanning af. In overleg bepalen we het verwerkingsmoment van de release; dat is altijd buiten kantoor tijd.

Dagelijks beheer

Dagelijks beheer is het technisch systeembeheer op afstand van je ICT-omgeving, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Het omvat alle taken die je van systeembeheer mag verwachten, zoals operationele borging en controle van servers, serverprocessen, storage, back-ups en recovery. We controleren en optimaliseren continu je systeembeheer.

Functioneel beheer met een menselijke maat

Ondersteuning voor onder meer updates en controles van software en gegevens

We ondersteunen bij vraagstukken binnen functioneel applicatiebeheer en gegevensmanagement.

Burgerzaken

Functioneel applicatiebeheer voor burgerzakenapplicaties (Key2Burgerzaken).

Datadistributie

Dagelijkse controle van je datadistributiesysteem met remote monitoring. Opkomende problemen lossen we eigenhandig op, al dan niet in samenspraak met je applicatiebeheerder.

Opschonen Key2Datadistributiesysteem

Met maandelijkse nieuwe en wenselijke koppelingen groeit de impact van datadistributie. We schonen je Key2Datadistributiesysteem structureel op om performanceproblemen te voorkomen.

Functioneel voor- en nawerk

Voor updates van applicaties verzorgen we ook voor- en nawerk. Dit doen we altijd in het weekend zodat op de maandag erna alles perfect functioneert.

No-nonsense **beheer op locatie**

Een live aanspreekpunt op je eigen locatie



Naast remote beheer bieden we beheer op locatie. De functioneel beheerder van Dutch Delta Group komt naar je gemeentehuis om samen met de lokale applicatiebeheerder of functioneel beheerders de werkzaamheden uit te voeren. In periodieke gesprekken bespreken we lopende zaken, uitvallijsten, consistentiecontrole, de maandelijkse rapportage en wat er gaat gebeuren met een toekomstige release of patch.

Applicatie-**rationalisatie** en -**integratie**

Structuur in de complexiteit van applicaties

Een complex applicatielandschap maakt het lastiger de juiste dienstverlening te bieden en de consistentie van gegevens te waarborgen. Dutch Delta Group optimaliseert je applicatielandschap. We pakken applicatie-rationalisatie en -integratie structureel aan voor de beste resultaten.

Onderhoud softwarecatalogus

Met softwarecatalogus GEMMA houd je het applicatielandschap inzichtelijk. Het is echter wel tijdrovend en heeft niet altijd de hoogste prioriteit binnen de IT-organisatie. DDG neemt dit voor je uit handen en werkt je GEMMA softwarecatalogus maandelijks bij. Zo ben je er zelf geen tijd aan kwijt, maar heb je wel het overzicht door een actuele catalogus.

ICT-**servicedesk**

Als eerstelijns voor je gemeente, of tweedelijns als ondersteuning voor ICT'ers

Dutch Delta Group verzorgt de servicedesk van je gemeente volledig, of alleen voor een deel.

Eerstelijns servicedesk: we staan klaar voor alle ICT-vraagstukken vanuit alle gemeentemedewerkers. We verzorgen het hele proces: van een call aannemen, doorzetten naar de juiste partij tot het bewaken van de voortgang en van openstaande meldingen.

Tweedelijns servicedesk: we staan klaar voor alle ICT'ers in de gemeente, voor alle mogelijke vraagstukken. Met onze specialistische ervaring van zowel technisch als functioneel applicatiebeheer heb je alle ondersteuning in huis. Komen we er niet uit, dan weten we waar we de vraag verder kunnen uitzetten zodat er altijd een antwoord volgt.

Betrouwbare **archivering**

Vermindering van beheer- en licentiekosten

Bespaar op licenties en beheer van applicaties die je voor raadpleging nog in de lucht moet houden. Dutch Delta Group archiveert gemeentelijke applicatiesystemen van Centric en voert deze werkzaamheden volledig uit. Optioneel voeren we ook het verwijderen van de data op de systemen uit.



Outsourcing van applicatieomgeving

Beheer van je applicatieomgeving op onze hardware voor een vast bedrag per maand



Dutch Delta Group beheert je applicatieomgeving op onze eigen hardware binnen je ICT-infrastructuur. Ook dit beheer doen we voor een vast bedrag per maand.

Proactief databasebeheer

Voorkomen en oplossen van incidenten voordat gebruikers iets merken

We beheren op afstand je databaseomgeving, 24 uur per dag, 7 dagen in de week. We voorkomen incidenten; doen ze zich onverhoopt voor, dan lossen we dat direct op. Dagelijks controleren we de kwaliteit door standaardcontroles uit te voeren.

Naast monitoring voeren we operationele beheertaken voor je uit. We voegen bijvoorbeeld een nieuwe database toe, rekening houdend met specificaties van de leverancier. Voeg je de database toe aan onze beheerovereenkomst, dat is het aanmaken van een nieuwe database kosteloos.

Optimale monitoring van ICT-systemen en -applicaties

24/7 controle van systemen en applicaties voor optimale beschikbaarheid

Het DDG Monitoring Systeem controleert zowel technische componenten als functionele processen en (keten)berichtstromen. Met meldingen uit ons systeem voeren we proactief beheer uit om de beschikbaarheid te waarborgen en incidenten voor te zijn. We beheren het licentiemanagement en rapporteren over geleverde monitoringsdiensten.

We bieden technische monitoring waarbij we controleren op:

- » gebeurtenissen met een terugkomende frequentie, zoals dagelijks of maandelijks;
- » beschikbaarheid van de meest recente software van de leverancier en implementatie als dat niet zo is;
- » beschikbaarheid van resources zoals CPU, geheugen en netwerk, om uitval van functionaliteit te voorkomen;

Flexibele ondersteuning voor de uitwijktest

Ondersteuning en plan van aanpak voor de uitwijktest van burgerzaken server

Uit de jaarlijkse uitwijktest moet blijken of je organisatie in staat is om de burgerzaken-applicatie weer op tijd te laten functioneren. Deze test behoort echter niet tot de dagelijkse werkzaamheden van de systeembeheerder. We bieden ondersteuning met een planmatige aanpak voor de recovery-werkzaamheden van de server. We voeren de test uit en met de ervaringen actualiseren we het plan van aanpak.





“Het complete beheer en monitoring van gemeentelijke ICT vormt onze core business. Met inmiddels meer dan 220 gemeenten als klant hebben we kennis en expertise opgebouwd van alle gangbare software-applicaties binnen gemeentelijke ICT. We zijn niet afhankelijk van bepaalde leveranciers. Samen kunnen we zo voor de best passende oplossing gaan.”

Doeltreffende **security services**

Scherpe controle om ongewenste toegang en bedreigingen te voorkomen

System Hardening BIG

Met System Hardening BIG bieden we snel inzicht in de beveiligingsstatus van je servers en voorkomen we ongewenste toegang tot je ICT-omgeving. Voor doelmatige veiligheid houden we de CIS (Center for Internet Security) benchmark aan, of controleren we indien gewenst tegen eigen standaarden (gemeentelijke profielen) of normenkaders als ISO, BIR of NEN.

Certificatenbeheer

Toenemende veiligheidsmaatregelen zorgen voor een groeiend belang van een goed ingericht certificatenbeheer. We bieden je hiervoor een pasklare oplossing, voor direct inzicht in alle aanwezige certificaten, hun actuele status en informatie.

Vast bedrag voor **Oracle monitoring en beheer**

Controle van foutmeldingen en proactief beheer

We bieden gedeeltelijk beheer of totaalbeheer van Oracle: monitoring, reactief beheer inclusief toegang tot onze servicedesk, en totaal beheer, waarbij we ook actie ondernemen om te voorkomen dat een risico een calamiteit wordt. Hiermee kom je nooit voor financiële verrassingen te staan.

Oracle Monitoring

Op basis van remote monitoring controleren wij voor een vast bedrag per maand voortdurend de foutmeldingen. Mogelijke problemen rapporteren we direct.

Oracle Monitoring en Reactief Beheer

We monitoren Oracle en lossen problemen op. Voor incidenten en wijzigingsverzoeken bieden we een Servicedesk.

Oracle Totaal Beheer

Bij Totaal Beheer voeren we naast monitoring en reactief beheer ook proactief beheer en remote release management uit. We voeren grote en kleine updates uit. In overleg ondernemen we gepaste actie, voordat een risico een calamiteit wordt.

SYMPATHIEKE OPLOSSING VOOR ICT-BEHEER

7 voordelen van ICT-beheer van DDG

Wat mag je verwachten van je sympathieke en loyale ICT-partner?

1

Onafhankelijk van softwareleveranciers
Systeemtechnische beheerdiensten voor software van alle erkende en bekende applicatieleveranciers (waaronder Centric)

2

Geen financiële verrassingen
Een aantoonbaar goedkoper en vast bedrag per maand voor advies en inhoudelijk beheer

4

Advies, beheer en monitoring in één
Expertise van zowel technisch als functioneel beheer, met een ruime ervaring op het gebied van beheer en monitoring van de hele ICT-infrastructuur.

6

ISO-gecertificeerd
ISO-certificaten op het gebied van informatiebeveiliging, kwaliteitsmanagement, milieumanagement en ICT-servicemanagement

3

Volledige focus op gemeentelijke ICT
De beste dienstverlening voor burgers tegen de minste kosten als drijfveer, met inmiddels meer dan 220 gemeenten als klant

5

Continu, snel en efficiënt beheer
Elke dag is iemand van ons beschikbaar. Door onze ervaring en efficiënt doorgevoerde processen werken we snel en tijdsbewust

7

No-nonsense mindset
Niet in problemen denken, maar in oplossingen. De menselijke factor doorslaggevend laten zijn, altijd in gesprek blijven. Jouw wensen staan hier voorop

Niet in problemen, maar in **werkbare oplossingen** denken. **De menselijke factor altijd doorslaggevend** laten zijn, altijd centraal stellen. Nauw samenwerken en proactief werken aan een **steeds beter presterende gemeentelijke ICT-omgeving.**

CONTACT

Kerkenbos 1075 A
6546 BB Nijmegen

T. 088 91 09 101

E. info@dutchdeltagroup.nl

dutchdeltagroup.nl

ZO WERKT EN
DENKT ONS TEAM

