

PQR heeft deze checklist ontwikkeld om u in staat te stellen de juiste keuze te maken ten aanzien van een Cloud Service Provider. Door onderstaande vragen te laten beantwoorden door diverse Cloud Service Providers, krijgt u een beeld van de markt en de dienstverlening die deze providers u kunnen leveren. Mede op basis hiervan kunt u besluiten welke Cloud Service Provider het beste kan voorzien in uw wensen en behoeften.

### Algemeen – Clouddienstverlening

1. Geef een korte omschrijving van de clouddiensten die door u worden geleverd.
2. Welke cloudtypes worden door u geboden en ondersteund (public, private, hybrid, all)?
3. IDC benoemt de top-5 vormen van cloud computing, te weten: Software-as-a-Service, Storage-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service, Communications-as-a-Service en Platform-as-a-Service. Welke diensten levert u zelf en voor welke diensten maakt u gebruik van een ecosystem?
4. Hoe borgt u dat afnemers van u clouddiensten snel kunnen uitbreiden qua capaciteit en performance?
5. Van welke hardware (merk/model/configuratie specificaties) maakt u gebruik en welke wordt door u ondersteund?
6. Is uw omgeving geschikt voor enterprise-oplossingen? Denk daarbij aan ERP, CRM en andere bedrijfskritische applicaties.
7. Van welke (cloud) managementsystemen maakt u gebruik en hoe kan dit aanhaken op het beheersysteem voor de on-premises infrastructuur van de afnemer?
8. Kan het beheer van systemen gedelegeerd worden naar de afnemer?
9. Voor welke softwarelicenties is de afnemer zelf verantwoordelijk?

### Algemeen – Organisatie

1. Geef een overzicht van financiële kengetallen (omzet, bruto marge, EBIT, EBITDA). Voeg een kopie van uw jaarverslag toe.
2. Kunt u ten minste drie Nederlandse referenties benoemen en daarbij aangeven van welke cloudvorm zij gebruikmaken?

### Security en compliance

1. Hoe gaat u om met informatiebeveiliging?
2. Welke wijze van dataopslag en -beveiliging wordt toegepast?
3. Hoe gaat u om met encryptie- en antivirusoplossingen?
4. Welke infrastructuur monitoring wordt toegepast?
5. Wie is eigenaar van het datacenter van waaruit uw diensten worden aangeboden en welke maatregelen heeft u getroffen tegen aansprakelijkheid bij calamiteiten?
6. Is uw omgeving multi-tenant?

### Service Level Agreements en Management

1. Welke Service Level Agreements kunnen worden afgesloten ten aanzien van:
  - Beschikbaarheid
  - Disaster Recovery (hersteltijden)
  - Performance
  - Backup en restore
2. Kunt u aangeven wanneer de laatste keer is geweest dat zich een verstoring heeft voorgedaan in uw datacenter? Hoe lang waren uw diensten niet beschikbaar? En was er sprake van dataverlies van uw klanten?





3. Geef een korte toelichting bij de volgende processen:
  - Change management
  - Incident management
  - Patch management
  - Escalatie management
4. Hoe ziet het maintenance window van uw datacenter eruit?
5. Welke boeteclausules neemt u standaard op in de Service Level Agreement behorende bij de door u aangeboden dienstverlening?

### Customer support

1. Heeft u een 24x7 support organisatie?
2. Heeft u internationale presence?
3. Is de support die u levert in de Nederlandse taal?
4. Hoe ziet uw support organisatie / customer service eruit? U kunt hier volstaan met het verstrekken van een organigram.

### Reporting

1. Voeg een voorbeeld toe van een standaard (status)rapportage.
2. Is het mogelijk maatwerkrapportages op te stellen op verzoek van de afnemer?

### Prijzmodel

1. Hoe ziet uw prijzmodel eruit? Denk daarbij aan prijs (€) per CPU, (v)RAM, storage, bandbreedte, VLAN's.
2. Welke verborgen kosten zijn er?
3. Wat zijn de mogelijkheden om het contract tussentijds aan te passen (upscale/downscale)?
4. Kunt u een voorbeeldfactuur bij sluiten?
5. Kunt u een voorbeeldconfiguratie met bijbehorende maandelijkse pricing bijsluiten?

### PQR: uw cloud advisor

PQR biedt een heldere visie rondom het brede fenomeen cloud computing en kan uw omgeving cloudready maken, rekening houdend met uw IT-strategie. Hiervoor heeft PQR diverse diensten ontwikkeld. Kijk voor de mogelijkheden op [www.PQR.com/cloud](http://www.PQR.com/cloud).

Eén van deze diensten is de Cloud Discovery Workshop waarin wij met u in gesprek gaan over wat cloud uw organisatie kan bieden. Wij leggen u uit wat private, public en hybrid cloud betekent en welke rol Infrastructure-as-a-Service en Software-as-a-Service binnen uw organisatie kan vervullen. Daarnaast delen wij met u de lessons learned die wij hebben opgedaan bij andere klanten. Dit helpt u bij het bepalen van uw cloudstrategie.

Wilt u stap voor stap kennismaken met interne of externe cloud-oplossingen? Neem dan contact op met PQR. Wij gaan graag met u in gesprek!

