



**DevOps.**  
with a smile

● NA LIVEGANG

# Onderhoud en response vast belegd na livegang.

Vaste platform- en deliverydekking voor onderhoud, operationele signalen en teamvragen zonder terug te vallen op losse uren of algemene consultancy.

- Onderhoud zodat de basis niet langzaam achteruit schuift
- Response op operationele signalen die echt platformimpact hebben
- Gerichte hulp bij CI/CD en deployments wanneer delivery meewringt

## KERN VAN HET MODEL

### Van bouwen naar vaste support

#### MAINTAIN

Updates, patching, driftpreventie en periodieke platformchecks.

#### SUPPORT TEAMS

Vragen rond pipelines, deployments, toegang en operationele signalen sneller oplossen.

#### IMPROVE

Kleine verbeteringen en patrooncorrecties voordat ad-hoc weer normaal wordt.

#### VANAF

Level 1 Platform Maintenance start vanaf EUR 1.990 per maand.

# Support is vaste platformdekking, geen ticketfabriek.

De inhoud verschilt per niveau, maar de afbakening blijft hetzelfde: vooraf afgesproken dekking op het platform en op deliveryproblemen daaromheen. Grotere uitbreidingen blijven aparte scope.

## Wat support dekt

- Clusterupdates, patching en platformhealth checks
- Reageren op alerts, capacity issues en platforminstabiliteit
- Ondersteuning bij CI/CD-storingen en deploymentproblemen in Level 3

## Wat support niet is

- Feature development in applicaties of productcode
- Nieuwe platformmodules als apart project in de abonnementscope schuiven
- Onbeperkte consultancy zonder afgesproken boundaries

## Vooraf scherp

- Welke clusters, omgevingen en deliverytooling onder dekking vallen
- Contactlijnen, werktijden en escalatiepad
- Wat naar support gaat en wat naar aparte projectscope gaat

## Waarom dit werkt

- Het platform blijft gezond zonder dat onderhoud steeds wordt uitgesteld
- Respons hoort bij de juiste operationele signalen, niet bij elk willekeurig verzoek
- Developer support wordt alleen toegevoegd als het echt nodig is

# De drie supportniveaus naast elkaar

NIVEAU	WAT ERIN ZIT	GOEDE FIT VOOR
<b>Level 1 - Platform Maintenance</b>	Updates, patching, periodieke platformchecks, kleine correcties op access, observability en clusterdefaults.	Teams die het platform zelf gebruiken, maar structureel onderhoud goed belegd willen hebben.
<b>Level 2 - Monitoring &amp; Response</b>	Alles uit Level 1, plus reageren op alerts, resource pressure en signalen dat cluster, ingress, load balancers, WAF, networking of andere platformdelen instabiel worden.	Teams die zelf bouwen, maar niet alle operationele signalen zelf willen dragen.
<b>Level 3 - Full DevOps Support</b>	Alles uit Level 2, plus hulp bij CI/CD-issues, build failures, deploymentproblemen en pipeline debugging.	Teams waar platform en delivery samen de bottleneck vormen.

**Level 1**

**Basis gezond houden**

Onderhoud, patching, checks en driftpreventie.

**Level 2**

**Reageren op signalen**

Alerts, resource pressure en platforminstabiliteit sneller oppakken.

**Level 3**

**Delivery meepakken**

CI/CD-storingen, build failures en deploymentproblemen onder vaste dekking.

#### ● VOORBEELDEN

## Waar support waarde toevoegt

- Pods schedulen niet door capacity, nodes of onderliggende platformissues
- CPU- of memorydruk maakt workloads of platformservices instabiel
- ALB, ingress, WAF, networking of observability geven afwijkende of storende signalen
- CI/CD pipelines falen op authenticatie, artifacts of deplloystappen
- Builds of releases lopen vast door changes in tooling of platformdefaults

#### ● SAMENWERKING

## Hoe het werkbaar blijft

- Eerste onboarding om scope, repos, clusters en contactlijnen te bevestigen
- Vaste check-ins of onderhoudsmomenten op basis van het gekozen niveau
- Escalatie naar aparte projectscope zodra het om grotere wijzigingen of nieuwe modules gaat

## Belangrijke grens

Volwassen support houdt het platform gezond en helpt bij echte operationele of deliveryproblemen. Als grote uitbreidingen, herontwerp of applicatiewerk nodig zijn, denken we daarin mee en kan dat als aparte scope worden uitgevoerd, zodat het abonnement bruikbaar en voorspelbaar blijft.

● VOLGENDE STAP

## Welke laag support past bij het platform?

De meeste teams starten na Platform in een Week met onderhoud of response. Zodra deliveryproblemen structureel meespelen, schuift het model door naar Full DevOps Support.

- Level 1 als onderhoud het grootste gat is
- Level 2 als platformalerts sneller reactie vragen
- Level 3 als platform en CI/CD samen het team vertragen

Prijsindicatie: Level 1 Platform Maintenance start vanaf EUR 1.990 per maand. Voor bredere dekking stemmen we de maandprijs af op clusters, supportvensters en deliveryondersteuning.

### Contact

Website: [devopswithasmile.nl](https://devopswithasmile.nl)

LinkedIn: [linkedin.com/in/sander-horst-16893b166](https://www.linkedin.com/in/sander-horst-16893b166)

E-mail: [shorst@devopswithasmile.nl](mailto:shorst@devopswithasmile.nl)