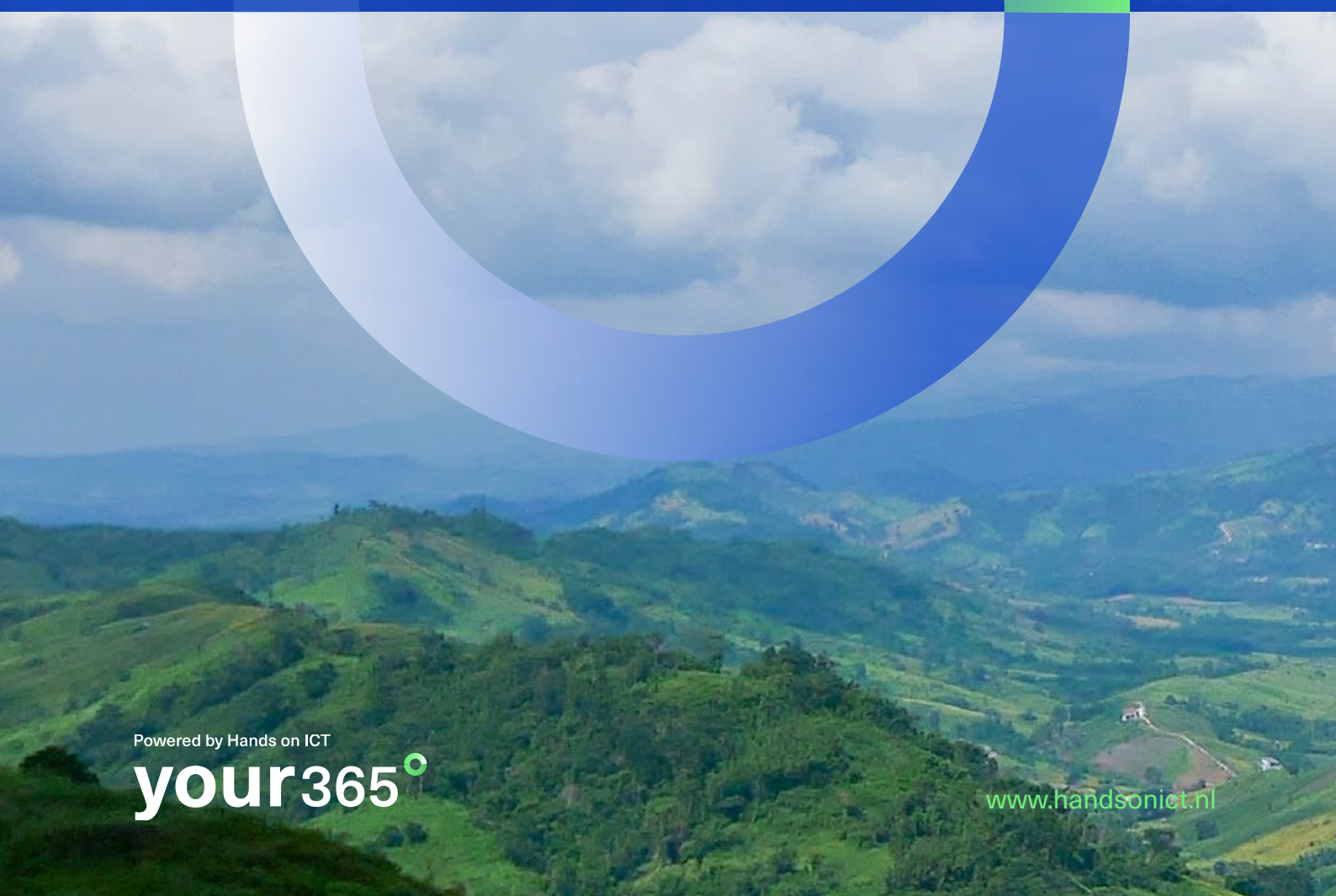
Hands on ICT
Dienstbeschrijving
YourFirewall

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business



Powered by Hands on ICT

your365°

www.handsonict.nl

Inhoud

01	Inleiding	3
02	YourFirewall in detail	4
03	Onze werkwijze	6
04	Service levels	7
05	Voorwaarden & condities	8
06	Bijlage 1 - Dienstmatrix	9
07	Bijlage 2 - Systeemeisen en voorwaarden	10

Inleiding

In dit document vind je meer informatie over de YourFirewall-dienst van Hands on ICT. Met YourFirewall ondersteunen we je bij het beveiligen van je bedrijfsnetwerk door je firewall te beheren. Deze dienst is onderdeel van onze netwerkdiensten, waar ook YourWifi en YourSwitch onder vallen. YourFirewall wordt ingericht op basis van de standaard securitybaseline van Hands on ICT, met de mogelijkheden van de firewall als uitgangspunt. We zorgen ervoor dat je firewall altijd up-to-date is en uiteraard staan we bij vragen of technische issues voor je klaar. Met onze YourFirewall-dienst nemen we je een hoop werk uit handen, zodat jij je kunt richten op de groei en innovatie van jouw organisatie.

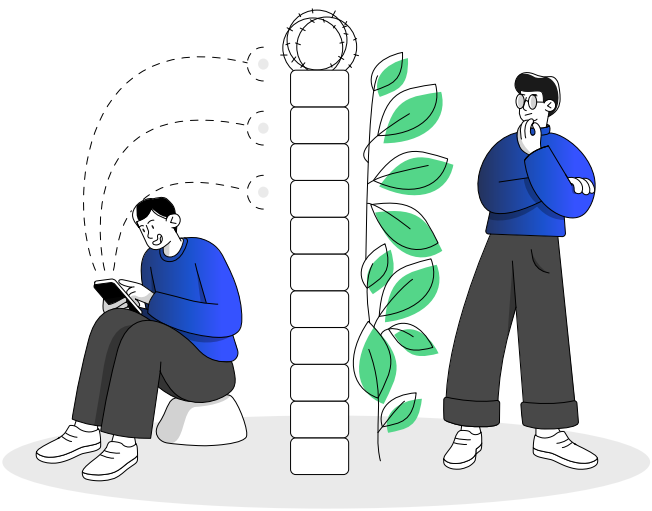
YourFirewall in het kort

Een goed functionerende firewall is belangrijk om je bedrijfsnetwerk te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang van buitenaf. Het is een oplossing die het inkomende en uitgaande netwerkverkeer controleert en bepaalt wat is toegestaan en wat niet. Leidraad hiervoor zijn specifieke richtlijnen en beleid binnen jouw organisatie. Met een firewall bescherm je je netwerk tegen cyberaanvallen, malware en andere digitale dreigingen. Daarom is het belangrijk dat een firewall goed wordt onderhouden.

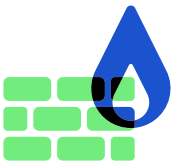
De voordelen van YourFirewall

ICT-beheer wordt steeds complexer en het bijbehorende takenpakket van ICT-afdelingen groeit. De hele dag bezig zijn met ad-hoc werkzaamheden kost veel tijd en leidt af van de doelen waaraan jullie werken. Laat daarom het onderhoud en beheer van je firewall met een gerust hart aan ons over. We ontlasten hiermee je ICT-afdeling, waardoor je de kostbare tijd die vrijkomt, kunt besteden aan grotere ICT- en innovatieprojecten.

- Je betaalt een vast maandtarief per firewall. Simpel en transparant, zodat je precies weet wat de kosten zijn en wat je van ons kunt verwachten.
- Je hebt geen omkijken meer naar tijdrovende ICT-zaken die onderhoud, beheer en technische problemen met zich meebrengen. Deze werkzaamheden nemen we namelijk allemaal van je over.
- YourFirewall zorgt voor een goede beveiliging van het bedrijfsnetwerk om het risico te verkleinen dat data terechtkomt in onbevoegde handen.
- Hands on ICT is gecertificeerd partner van Cisco en Fortinet, bekende leveranciers van betrouwbare firewalls.



YourFirewall in detail



In dit hoofdstuk gaan we verder in op het doel en de functionaliteit van de verschillende elementen die behoren tot de YourFirewall-dienst van Hands on ICT. In ‘Bijlage 1 - Dienstmatrix’ vind je een samenvatting van alle functies en de inhoud van de dienstverlening.

YourFirewall bestaat uit de volgende componenten:

- Onderhoud van de firewall
- Monitoring van de firewall
- Beveiliging van de firewall
- Back-upmanagement van de firewall

Onderhoud van de firewall

Hands on ICT beheert alle software die vanuit de Hands on ICT-configuratie wordt geïnstalleerd en wij zorgen voor alle updates en patches. Verder hanteren we de officiële lifecycle-support van de leveranciers.

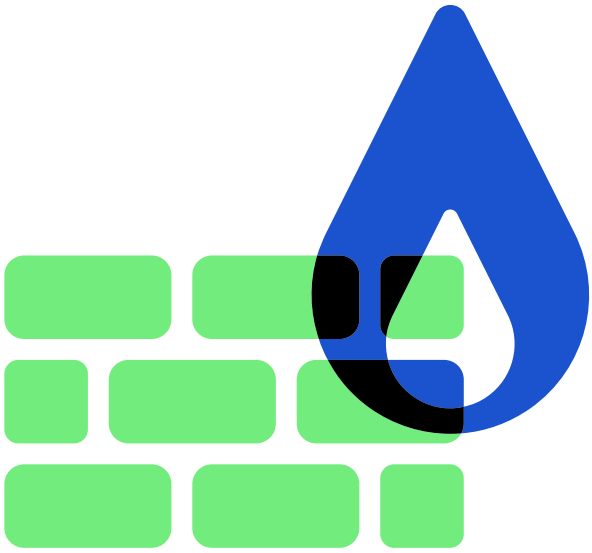
Het beheer-, update- en onderhoudsproces voor YourFirewall wordt beschreven in onze SLA en bevat onder andere de volgende werkzaamheden:

- Oplossen van meldingen en daaraan gerelateerde incidenten die voortkomen uit de monitoring
- Technische (opschoon)acties die noodzakelijk zijn om alle componenten zo goed mogelijk te laten functioneren
- Patch- en releasemanagement: controle van de firmware
- Back-up management: een maandelijkse back-up van de configuratie van de firewall en een back-up voor en na een wijziging
- Configuratiemanagement (CMDB)
- Problem management: we signaleren proactief terugkerende problemen
- Bewaking van licentie- en supportcontracten
- Opstellen en onderhouden van technische documentatie
- Change management (op basis van nacalculatie)

Monitoring van de firewall

Een goed functionerende firewall is belangrijk, die beschermt immers het bedrijfsnetwerk tegen ongeautoriseerde toegang van buitenaf. Daarom voeren we continu controles uit op de firewall-oplossing. Hiervoor gebruiken we onze monitoringsystemen om meerdere vitale functies van de firewall zoals VPN-tunnels en bandbreedte in de gaten te houden.
Onder de monitoringswerkzaamheden vallen onder andere:

- 24/7 geautomatiseerde monitoring
- Controle op de beschikbaarheid van de verschillende componenten
- Bewaking en opvolging van meldingen
- Controle op capaciteit en performance met kritische en standaard drempelwaardes als uitgangspunt
- Bewaking van security
- Controle op VPN en internetverbindingen
- Check of alle firmware (software) up-to-date is



Beveiliging van de firewall

Je wilt absoluut voorkomen dat gevoelige bedrijfsinformatie of persoonsgegevens in verkeerde handen vallen. En hoewel een firewall daarbij helpt, is het ook noodzakelijk om hiervan de beveiliging goed te regelen en te monitoren. Daarom zorgen we ervoor dat de firmware altijd up-to-date is. Verder houden we de extra beveiligingsopties met UTM-software van de firewall actueel. Ook controleren we of de licenties bij je organisatie passen. Tot slot geven we advies over vernieuwingen en risico's en monitoren we proactief kritieke kwetsbaarheden om ervoor te zorgen dat de firewall zijn werk kan doen en je bedrijfsnetwerk altijd optimaal beveiligd is.

Back-up management van de firewall

Een goed functionerende configuratie back-up is cruciaal voor de bescherming en beschikbaarheid van de firewall. We zorgen ervoor dat er een maandelijkse back-up wordt gemaakt van de configuratie. Daarnaast zal er bij elke wijziging eveneens een back-up worden gemaakt. Zo borgen we jouw bedrijfscontinuïteit.

Onze werkwijze

Wil je graag starten met YourFirewall? Dan is het alvast goed om te weten hoe we te werk gaan om deze dienstverlening op te zetten voor jouw organisatie. Dit zijn de stappen die we doorlopen om je zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij het beheren van jouw firewalls.

Adviesgesprek
Voordat we de dienstverlening kunnen opzetten, nemen we eerst de tijd voor een adviesgesprek waarbij we inzoomen op jouw organisatie. We bekijken wat jouw wensen zijn voor de toekomst ten aanzien van ICT (jullie visie en roadmap) en hoe YourFirewall hierop aansluit. Zo weten we precies welke randvoorwaarden nodig zijn om tot goed beheer te komen en of er nog additionele zaken ingericht moeten worden. Hierna kunnen we een concrete en realistische offerte opstellen.

Plan van aanpak
Na het adviesgesprek stellen we een concreet plan van aanpak op. In dit plan worden de projectwerkzaamheden voorafgaand aan de firewall inrichting helemaal doorgenomen met bijbehorende taken, urenindicaties en planning. Zo weten jullie én onze ICT-consultants exact wat er te doen staat.

Projectrealisatie
Moeten er werkzaamheden worden uitgevoerd vóórdat Hands on ICT over kan gaan tot het beheer? Dan zullen deze in de projectfase worden uitgevoerd. In het project gaan we samen met jou en je collega's pragmatisch aan de slag om de ICT-omgeving in te richten, zodat alle systemen en processen optimaal op elkaar aansluiten. Tijdens het project delen we regelmatig de voortgang en zorgen we dat we inzichtelijk maken waar we staan met klantrapportages en terugkoppelingen.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
De laatste stap is het opzetten van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In dit document staan alle specifieke afspraken die we samen maken, zoals contactgegevens voor support en beheer, de frequentie en deelnemers aan overleggen en de benodigde specifieke configuraties.

Service levels

De algemene service levels van Hands on ICT zijn beschreven in de Service Level Agreement (SLA). In deze dienstbeschrijving wordt benoemd welke zaken specifiek voor de YourFirewall-dienst van toepassing zijn.

Service levels, support en advies voor je firewalls

We snappen hoe belangrijk een stabiele en goed functionerende firewall is voor jouw bedrijfsvoering. Daarom staan we voor je klaar met support en advies. We bieden rapportages, analyses en monitoring om de prestaties van jouw firewall te meten en te optimaliseren. In het geval van een storing of probleem kun je altijd bij onze supportmedewerkers terecht. Daarnaast hebben we regulier overleg, zodat we op de hoogte zijn van jouw behoeften en we je kunnen bijpraten over de nieuwste ontwikkelingen.

Servicewindow
Binnen de YourFirewall-dienst kun je tijdens kantoortijden bij onze supportmedewerkers terecht: van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 17:30 uur.

Telefonische & e-mailsupport
Iedere melding die bij ons binnenkomt, wordt geregistreerd in ons ticketsysteem. Op basis van de verkregen informatie classificeren we het type melding en de impact van het incident. Vervolgens gaan we aan de slag om de melding naar behoren op te lossen.

Rapportage, analyses en monitoring
Door alle meldingen op de juiste manier te registeren, hebben we altijd duidelijke en betrouwbare informatie tot onze beschikking. Hierdoor wordt het mogelijk om vanuit de automatische monitoring en informatie vanuit de firewall beter te anticiperen op incidenten en kunnen we toekomstige verstoringen voorkomen. In onze rapportages vind je onder andere:

- Ticketanalyse
- Performancerapportage over onze dienstverlening
- Analyse Netwerk- en performancetrends om te anticiperen op eventuele problemen
- Securityrapportage

Reguliere overleggen
Om de kwaliteit van onze dienst en de tevredenheid van jou als klant te waarborgen, plannen we regelmatig overlegmomenten in. Denk aan:

- Strategisch overleg om jullie ICT-roadmap en meerjarenvisie verder te ontwikkelen
- Tactisch overleg over servicemanagement, trends en KPI's (ieder kwartaal)
- Operationeel overleg over de openstaande tickets

We bepalen samen welk overleg er nodig is, hoe vaak en wie hierbij moeten zijn.

Single Point of Contact (SPoC)
Als organisatie heb je vaak te maken met meerdere leveranciers voor je hardware en software. Wij kunnen voor jou alle communicatie uit handen nemen en optreden als SPoC voor derde partijen: single point of contact. De derde partijen worden vastgelegd in het Dossier Afspraken & Procedures (DAP).

Sommige verstoringen kunnen we niet zelf oplossen, maar we kunnen je wel hierbij helpen. We registreren de meldingen en schakelen die door naar een key user binnen jullie organisatie of naar de juiste partij als dat mogelijk is. Wij bewaken de voortgang van de gemaakte melding. Met Hands on ICT als SPoC hoef je niet te schakelen met verschillende leveranciers en dit bespaart je een hoop tijd.

Voorwaarden & condities

Copyright
Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hands on ICT verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, kopie of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Disclaimer
Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. Hands on ICT kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via deze dienstbeschrijving.

Algemene voorwaarden
Hands on ICT is aangesloten bij het ICT-collectief NLdigital. Derhalve zijn op al onze leveringen de algemene voorwaarden van de ICT-branche organisatie NLdigital van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn door NLdigital gedeponeerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. De voorwaarden zijn vanuit onze website in te zien en te downloaden via: Algemene voorwaarden (handsonict.nl)

Contactgegevens Hands on ICT
Hands on ICT
Nesland 5a
1382 MZ Weesp
+31(0)88 - 181 1300

Contact

Bijlage 1 - Dienstmatrix

Monitoring	Inclusief	Optioneel *	Nacalculatie
24/7 monitoring CPU/MEM/Connectiviteit	✓		
24/7 monitoring bandbreedte,VPN en internet verbindingen	✓		
24/7 monitoring UTM	✓		
Oplossen monitor meldingen, binnen service window	✓		
Beheer en onderhoud			
Patch- & firmware management	✓		
Back-up device configuratie (maandelijks)	✓		
IDS/IPS/DDOS management		✓	
Oplossen meldingen, binnen service window	✓		
Ondersteuning			
Toegang tot support	✓		
Stand-by dienst		✓	
Ondersteuning op locatie		✓	
Problem management	✓		
Extra telefoonnummer naar 2e lijn/services		✓	
SPoC	✓		
Overige			
Changes			✓
Configuration management database	✓		
Upgrades			✓
Werkzaamheden buiten service window			✓
Rapportages en overleg			
Ticket analyse	✓		
Performance rapportage	✓		
Rapportage contracten	✓		
Security rapportage	✓		
Overige informatieverzoeken			✓

* Deze onderdelen zijn als add-on op YourFirewall af te nemen tegen meerkosten.

Bijlage 2 - Systeemeisen en voorwaarden

Minimale vereisten firewall

Voordat we het beheer van jouw firewall overnemen, stellen we hier specifieke voorwaarden aan, zodat we je zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn. Het gaat om de volgende vereisten:

- De firewall is voorzien van een uitgebreide garantie van de fabrikant
- De firmware van de hardware moet up-to-date zijn
- Het is mogelijk om via VPN verbinding te maken tussen de omgeving van Hands on ICT en de locatie van jouw firewall.
- We hebben toegang als Administrator
- Hands on ICT voert het volledige - en patch management uit
- Firewalls die niet door Hands on geleverd zijn, worden opgenomen in de dienst na een inventarisatie door Hands on iCT

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) leggen we alle afspraken die we met je maken vast, inclusief de KPI's. Als je nog geen firewall hebt, dan zijn bovenstaande vereisten de standaardconfiguratie van jouw nieuwe firewall-oplossing.

Uitsluitingen

- Randapparatuur is uitgesloten van support
- Firewalls die niet in eigendom zijn, vallen buiten de dienst
- Directe ondersteuning op locatie (bezoeken onsite) wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd
- (Her)configuratie van de firewall wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd
- Firewalls die niet onder beheer van Hands on ICT staan zijn uitgesloten
- Vervangende hardware maakt geen onderdeel uit van de dienst

Contactgegevens
Hands on ICT
info@handsonict.nl
www.handsonict.nl
+31(0)88 - 181 1300

Weesp
Nesland 5a
1382 MZ Weesp

Zwolle
Schrevenweg 5
8024 HB Zwolle

Venlo
Prinsessesingel 20-26
5911 HT Venlo

Wormerveer
Vrijheidweg 38
1521 RR Wormerveer