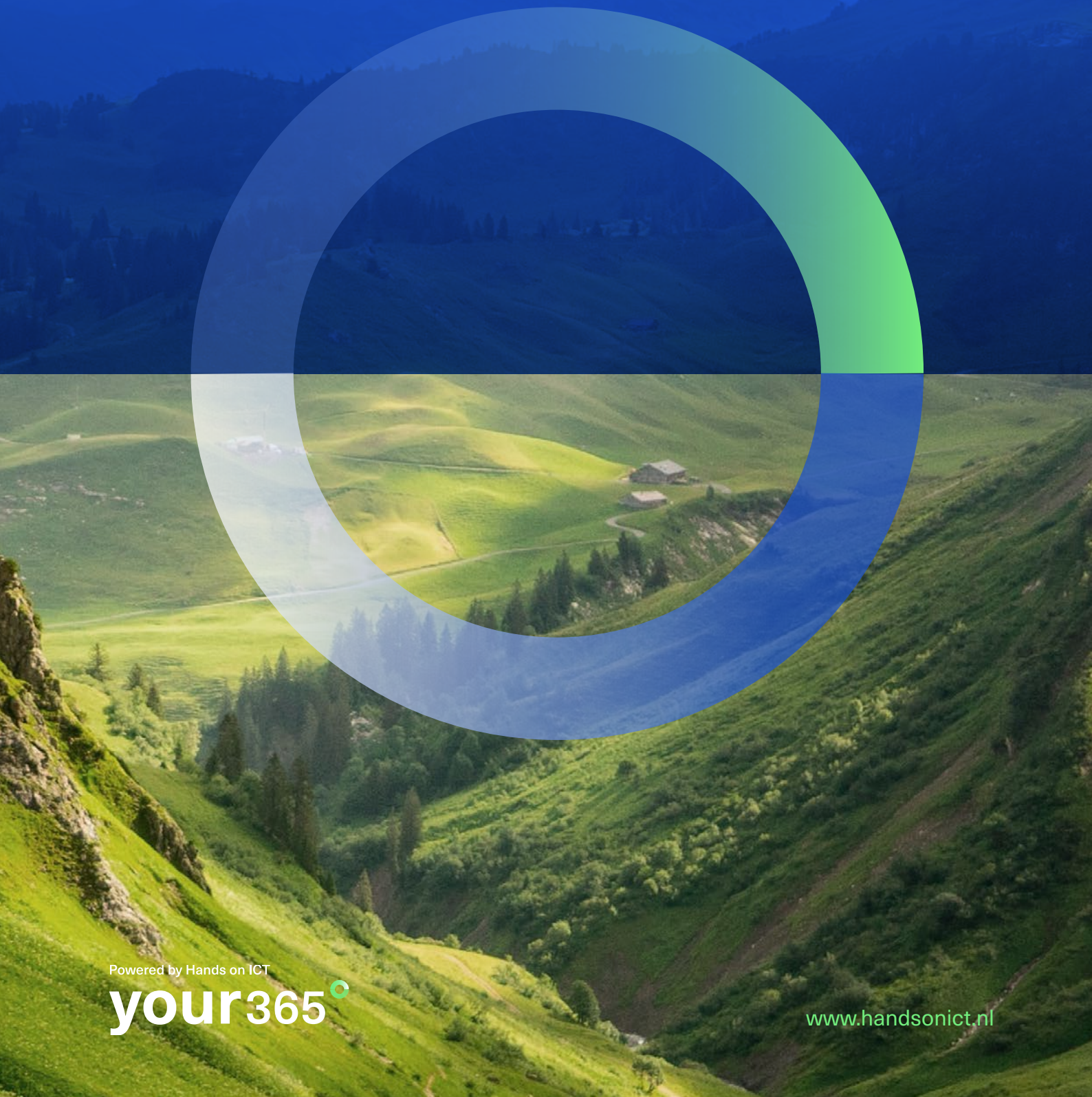
Hands on ICT
Dienstbeschrijving
YourWorkplace

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business



Powered by Hands on ICT

your365

www.handsonict.nl

Inhoud

01	Inleiding	3
02	YourWorkplace in detail	4
03	Onze werkwijze	7
04	Service levels	8
05	Voorwaarden & condities	9
06	Bijlage 1 - Dienstmatrix	10
07	Bijlage 2 - Systeemeisen en voorwaarden	11

Inleiding

In dit document vind je meer informatie over de dienst YourWorkplace van Hands on ICT. Met YourWorkplace ondersteunen we je met werkplekbeheer en gebruikerssupport. We regelen en configureren wat er nodig is, zodat medewerkers direct aan de slag kunnen met de werkplek. Ook zorgen we ervoor dat de werkomgeving altijd up-to-date en veilig is. Uiteraard staan we bij vragen of technische issues voor jou en je medewerkers klaar. Met onze YourWorkplace-dienst nemen we je een hoop werk uit handen, zodat jij je kunt richten op de groei en innovatie van jouw organisatie.

YourWorkplace in het kort

Een goed functionerende werkplek is onmisbaar voor een productieve en tevreden medewerker. Met YourWorkplace houden we ons bezig met het op afstand beheren en monitoren van werkplekken én ondersteunen we alle medewerkers. Zo kun je optimaal gebruikmaken van onder andere Microsoft SharePoint, Teams, OneDrive, Office en Outlook.
YourWorkplace gaat uit van een werkplek die speciaal voor één gebruiker is ingericht. Wordt een laptop of werkstation door meerdere medewerkers gebruikt, omdat ze bijvoorbeeld verschillende diensten draaien? Kijk dan eens naar onze SharedWorkplace-dienstverlening.

De voordelen van YourWorkplace

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 gewerkt wordt. Laat daarom het beheer van je werkplekken en ondersteuning van medewerkers 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 gebruiker. Simpel en transparant, zodat je precies weet wat de kosten zijn en wat je van ons kunt verwachten.
- Heb je meer werkplekken nodig? Dat is snel geregeld, want onze YourWorkplace-dienstverlening is eenvoudig op te schalen.
- Je hebt geen omkijken meer naar tijdrovende ICT-zaken die indiensttredingen of technische problemen met zich meebrengen. Deze werkzaamheden nemen we namelijk allemaal van je over.
- We bieden je een veilige en slimme inrichting van alle werkplekken, zodat je medewerkers zo efficiënt mogelijk kunnen samenwerken.
- Met YourWorkplace nemen wij het beheer en de support van je over, waarbij we op basis van de Microsoft-standaarden werkplekbeheer leveren voor jouw organisatie.

YourWorkplace in detail

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

YourWorkplace bestaat uit de volgende componenten:

- Beheer en monitoring van de werkplek
- Support voor de (eind)gebruikers

Beheer en monitoring van de werkplek

In dit hoofdstuk lees je meer over beheer en monitoring van de werkplek binnen de YourWorkplace-dienst. Je hebt de moderne werkplek geïmplementeerd en nu wil je de continuïteit en veiligheid borgen. Dat doen we met YourWorkplace, waarmee we de volledige werkplek beheren. Ben je nog geen klant van Hands on ICT? Dan richten we eerst jullie werkplekken in voor optimaal gebruik. Zo kunnen we het beheer en de monitoring op afstand regelen.

Standaardconfiguratie van de werkplek
Voordat we het beheer van de werkplekken overnemen, zorgen we ervoor dat ze allemaal hetzelfde zijn geconfigureerd. We gaan uit van minimaal een Microsoft 365 Business Premium-licentie, aangezien je hier alle basiselementen voor digitale beveiliging tot je beschikking hebt. Bij de inrichting van de werkplek configureren we onder andere standaard de volgende applicaties:

- Microsoft Windows OS Pro of Enterprise
- Microsoft Defender for Endpoint
- Microsoft Intune MDM
- Microsoft Office
- Microsoft Edge
- Microsoft PDF Reader en Printer
- Microsoft BitLocker Drive Encryption
- AutoPilot
- Multifactor authenticatie (MFA)
- Remote supportapplicatie
- Microsoft 365 back-upsoftware

We bespreken vooraf welke basisconfiguratie exact nodig is voor jouw medewerkers.

Beveiliging van de werkplekken

We hanteren een uitgebreid securitybeleid waarbij we onder andere zorgen voor antispam- en antivirussoftware, MFA, actief beveiligingsbeheer en back-ups. Hiervoor maken we gebruik van de bewezen technologie van Microsoft. We vinden het belangrijk om de juiste beveiligingsmaatregelen te nemen, omdat we hiermee de werkplek, jouw data én de gebruiker beschermen. Binnen dit beleid hebben we diverse securitytools om de werkplek te beveiligen tegen ransomware en dataverlies.

Daarnaast regelen we dat bij verlies of diefstal van een laptop, deze op afstand wordt gewist en leeggehaald. Verder blokkeren we automatisch een apparaat of gebruiker als die afwijkend gedrag vertoond. We onderzoeken daarna wat er precies aan de hand is. We monitoren jullie werkplekken 24/7 en onze Support afdeling is van maandag tot en met vrijdag van 07:30 tot 17:30 uur bereikbaar.

Heb je specifieke wensen rondom IT-security? Dan is het ook mogelijk om YourSecurity af te nemen: ons aanvullende securitypakket.

Gebruikersbeheer

Medewerkers komen en gaan en het is belangrijk om dit nauwkeurig bij te houden. Wij zorgen voor het gebruikersbeheer en snelle opvolging van accountwijzigingen. Hierbij kun je onder andere de volgende werkzaamheden verwachten:

- Gebruikersbeheer in Azure Active Directory (AD)
- Rechten & toegang; security groups, wachtwoord reset, aliassen wijzigen en (shared) e-mailboxen
- Administratieve verwerking op ICT-gebied van in- en uitdiensttredingen

Onderhoud van de werkplekken

Hands on ICT beheert alle software die vanuit de Hands on ICT-configuratie wordt geïnstalleerd. Voor alle werkplekken die onder YourWorkplace worden geleverd en gebruikt, zorgen we voor updates en patches. Dit beheer-, update- en onderhoudsproces wordt beschreven in onze SLA en bevat onder andere de volgende werkzaamheden:

- Oplossen van meldingen en daaraan gerelateerde incidenten die voortkomen uit de monitoring binnen het servicewindow maandag tot en met vrijdag van 07:30 tot 17:30 uur
- Technische (opschoon)acties die noodzakelijk zijn om de werkplek zo goed mogelijk te laten functioneren
- Patch- en releasemanagement
- Problem management
- Security management binnen de afgenomen Microsoft licentie, inclusief MFA, BitLocker & Defender for Endpoint
- Back-up management (inclusief restore)
- Configuratiemanagement (CMDB)
- Bewaking van bij Hands on ICT afgenomen licentie- en supportcontracten
- Changemanagement (op basis van nacalculatie)

Daarnaast kunnen we in overleg met de gebruiker besluiten om de werkplek op afstand opnieuw te installeren voor een betere gebruikerservaring. Tot slot hanteren we de officiële lifecycle-support van de softwareleveranciers.

Monitoring van de werkplekken

Een goed functionerende werkplek is belangrijk, elke medewerker heeft die nodig om zijn primaire werkzaamheden uit te voeren. En elke vertraging of verstoring hindert de gebruiker. Ons doel is om dit te voorkomen. Daarom controleren we continu de werkplekken. Hiervoor gebruiken we Microsoft Intune en ons monitoringsysteem om meerdere vitale functies in de gaten te houden. De meldingen worden geregistreerd in onze servicemanagement applicatie. Onder de monitoringswerkzaamheden vallen onder andere:

- 24/7 geautomatiseerde monitoring
- Bewaking en opvolging van meldingen
- Controle op capaciteit en performance met kritische en standaard drempelwaardes als uitgangspunt
- Bewaking van security en encryptie

Support voor de (eind)gebruikers

Heb je ondersteuning nodig? Neem dan direct contact met ons op. Dit kan telefonisch, via e-mail of via je persoonlijke self service portal. Onze supportmedewerkers staan voor je klaar.

Telefonische & e-mailsupport

Onze supportmedewerkers zijn elke werkdag van 07:30 tot 17:30 uur bereikbaar om al je vragen te beantwoorden en verstoringen op te lossen. 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 direct aan de slag om de melding naar behoren op te lossen.

Onze werkwijze

Wil je graag starten met YourWorkplace? 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 werkplekken.

Adviesgesprek
Voordat we de dienstverlening van YourWorkplace 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 YourWorkplace hierop aansluit. Zo weten we precies welke randvoorwaarden nodig zijn om tot goed werkplekbeheer 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 werkplekinrichting 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 werkplekbeheer? 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 van de werkplekken.

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 YourWorkplace dienst van toepassing zijn.

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

Rapportage, analyse & 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 gebruikersmeldingen beter te anticiperen op incidenten en kunnen we toekomstige verstoringen voorkomen. In onze rapportages vind je onder andere:

- Ticketanalyse
- Performancerapportage over onze dienstverlening
- Werkplekrapportage
- Rapportage over licenties en contracten
- 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, KPI's & advies
- Operationeel overleg over de openstaande tickets (indien nodig)

We bepalen gezamenlijk 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

Beheer & onderhoud	Inclusief	Optioneel*	Nacalculatie
Monitoring	✓		
Gebruikersbeheer accounts & email	✓		
Herinstallatie werkplek op afstand (autopilot)	✓		
Up-to-date houden van standaard geconfigureerde werkplek (exclusief bedrijfsapplicaties)	✓		
Configuratiemanagement	✓		
Oplossen meldingen binnen service window	✓		
Monitoring			
Beschikbaarheid	✓		
Performance en verbruik (CPU, Memory, Disk)	✓		
Beveiliging werkplek (Bitlocker, Antivirus, Patches, Firewall, EDR)	✓		
Back & restore			
Dagelijkse backup controle**	✓		
Terugplaatsen back-up op verzoek	✓		
Release management			
Security updates op basis van standaard configuratie	✓		
Functionele updates	✓		
Gebruikers ondersteuning			
Toegang tot support	✓		
Stand-by dienst		✓	
Extra telefoonnummer naar 2e lijn/services		✓	
Ondersteuning op locatie		✓	
SPoC	✓		
Rapportages			
Ticket analyse	✓		
Performance rapportage	✓		
Werkplekrapportage		✓	
Rapportage licenties en contracten	✓		
Security rapportage	✓		
Overige informatieverzoeken (RFI)			✓

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

** De dagelijkse back-up controle kan uitsluitend worden uitgevoerd als ook een Microsoft 365 back-up product wordt afgenomen en is ingericht.

Bijlage 2 - Systeemeisen en voorwaarden

Minimale systeem en configuratie eisen

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

- De werkplek moet voorzien zijn van versie Windows OS Pro of Enterprise met een actieve lifestyle support vanuit Microsoft
- De werkplek moet voorzien zijn van minimaal Microsoft Business Premium licentie
- De werkplek dient geleverd, ingespoeld of gecontroleerd worden door Hands on ICT
- Beschikbare internetverbinding
- Gebruiker heeft geen lokale administrator rechten
- De dagelijkse back-up controle kan uitsluitend worden uitgevoerd als ook een Microsoft 365 back-up product wordt afgenomen en is ingericht.

Uitsluitingen

- Hardware support
- On-site support
- Wijzigingen setup van de klant specifieke configuratie (ook inrichting Intune en Autopilot)
- Inrichting van de back-end
- Training
- Alle niet benoemde licenties
- Beheer van mobiele telefoons
- Upgrades (inclusief werkplek operating system)
- Oplossen verstoringen software 3de partijen
- Licentiebeheer voor OEM & Volume licenties
- Beheer en ondersteuning van hardware die niet in onze CMDB is opgenomen.

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