

Hands on ICT Dienstbeschrijving YourConnection

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business



Powered by Hands on ICT

your365^o

www.handsonict.nl

Inhoud

01	Inleiding	3
02	YourConnection in detail	4
03	Onze werkwijze	8
04	Voorwaarden en condities	9

Inleiding

Met YourConnection bieden wij je volledige ondersteuning op je netwerk zodat jouw medewerkers op elk moment en vanaf elke locatie eenvoudig toegang hebben tot applicaties, data en documenten. Wij zorgen voor een veilige en stabiele verbinding. Daarbij monitoren wij de capaciteit en belasting van het netwerk om de verbinding zo goed mogelijk te optimaliseren. Wij hebben slimme oplossingen die de toegang tot ICT-middelen heel eenvoudig maken. Volledig afgestemd op de wensen en eisen van jouw organisatie. Zo borgen wij efficiënte en veilige werkplekken voor al je medewerkers.



YourCommunication in het kort

In de wereld van vandaag zijn betrouwbaarheid en voorspelbaarheid heel belangrijk. Connectiviteit en lokale netwerken spelen een cruciale rol bij het waarborgen van de stabiliteit en de prestaties van de applicaties & online diensten binnen je organisatie zodat je verzekerd bent van de beschikbaarheid. Je kunt niet zonder een netwerk- en internetverbinding, hier moet je altijd van op aan kunnen. Echter, het beheer van een netwerk is duur en tijdrovend. Aangezien netwerken steeds complexer worden, is het voor organisaties een logische overweging dit beheer uit te gaan besteden aan een specialist die netwerkmanagement kan leveren inclusief bijbehorende services. Met YourConnection is alles op het gebied van connectiviteit geregeld, zowel op kantoor als op de thuiswerkplek.

De voordelen van YourConnection

ICT-beheer is een steeds complexere tak van sport geworden en ICT-afdelingen zien hun takenpakket de laatste jaren alleen maar toenemen. YourConnection, de netwerkbeheer dienst van Hands on ICT kan je ICT-afdeling ontlasten en zorgen dat deze zich kan focussen op belangrijke zaken zoals grote ICT- en innovatieprojecten.

- ✓ Je betaalt per maand per netwerkoplossing.
- ✓ Door een vast maandtarief weet je exact waar je aan toe bent. YourConnection is eenvoudig opgezet waardoor je exact weet wat je kunt verwachten van Hands on ICT.
- ✓ We garanderen je een stabiele en snelle verbinding zodat je medewerkers zo efficiënt mogelijk kunnen werken zonder onderbrekingen.
- ✓ Veiligheid staat bij ons centraal. We nemen alle voorzorgsmaatregelen om ervoor te zorgen dat je medewerkers altijd veilig kunnen werken, zonder gevaar voor je kritische bedrijfsdata.
- ✓ Met YourConnection doorlopen we een standaard transitietraject waarbij maatwerk geleverd wordt voor jouw organisatie op basis van jouw wensen en eisen.



YourConnection in detail



In dit hoofdstuk gaan we verder in op het doel en de functionaliteit van de verschillende elementen die behoren tot de YourConnection-dienst van Hands on ICT.

Als Managed Services provider kunnen wij voor onze klanten het beheer van de volledige (of een deel van de) ICT-omgeving voor onze rekening nemen. Dit 'uitbesteden van ICT' kan op verschillende manieren. Je kunt je huidige ICT-omgeving 'as is' aan ons uitbesteden. Liefst gaan we nog een stap verder en kijken we niet alleen naar de ondersteuning van je huidige omgeving en processen, maar gaan we samen aan

de slag met mogelijkheden om ICT nog efficiënter in te zetten binnen jouw organisatie om zo een significante bijdrage te leveren aan het behalen van je bedrijfsdoelstellingen. Als businesspartner denken we proactief met je mee, informeren we je over nieuwe technieken en diensten en zijn we voortdurend bezig met verbeteren van je omgeving. Zo ontwikkelen we samen met jou een roadmap voor de digitale transformatie van jouw organisatie.

YourConnection omvat verschillende diensten/producten waarmee je jou kunnen ondersteunen op het gebied van verbinding en netwerken:

1. Dedicated cloud
2. Shared cloud
3. Managed (Secure) SD-WAN
4. Internet en MPLS IPVPN
5. BGP-redundantie in connectiviteit
6. Mogelijkheid tot zelf beheren van Cloud firewalls en/of SD-WAN
7. Monitoring en rapportages
8. Zelfservice portal voor eindklanten
9. Anti DDoS/ NBIP nawas oplossing
10. Hosten van eigen IP-adressen als klanten over eigen IP Space
11. Datacenter koppelingen




Dedicated Cloud

Een dedicated cloud is een vorm van cloud computing waarbij een organisatie eigen afzonderlijke infrastructuur en resources ter beschikking krijgt. Deze worden niet gedeeld met andere organisaties of klanten. Dit betekent dat de resources zoals rekenkracht, opslag en netwerkbandbreedte, volledig worden toegewezen aan de organisatie. Een dedicated cloud biedt een hoger niveau van beveiliging en controle dan een shared cloud, omdat de resources exclusief worden gebruikt door de organisatie. Grotere of multi-site klanten kunnen hiermee een eigen cloud omgeving ontwikkelen. Hands on ICT kan helpen bij het inrichten en beheren van de dedicated cloud.

Shared Cloud

Kort gezegd is een shared cloud een vorm van cloud computing waarbij meerdere organisaties dezelfde fysieke infrastructuur en resources delen. Dit betekent dat de resources zoals rekenkracht, opslag en netwerkbandbreedte worden gedeeld tussen meerdere klanten. Het voordeel van een shared cloud is dat het relatief goedkoop is, puur omdat de kosten worden gedeeld tussen de gebruikers. Een shared cloud kan snel worden opgezet en biedt flexibiliteit omdat er eenvoudig extra resources kunnen worden aangevraagd als dat nodig is. Een shared cloud omgeving vanuit Hands on ICT biedt een uitstekende oplossing voor bijvoorbeeld een eigen secure internet access, een MS Azure ontsluiting of een flexibele SD-WAN oplossing.

Hands on ICT heeft, buiten YourConnection, verschillende  packaged Services diensten voor networking, te noemen:



YourSwitch

YourFirewall

YourWifi

YourCommunication

Managed (Secure) SD-WAN

Managed SD-WAN is een service die wordt geleverd om het beheer en de monitoring van het netwerkverkeer en -prestaties te vergemakkelijken. Het biedt een flexibelere en kost-effectievere manier om het WAN te beheren dan traditionele WAN-technologieën. Met Managed (Secure) SD-WAN kunnen organisaties de prestaties en betrouwbaarheid van hun netwerkverbindingen verbeteren, zowel op vaste locaties als mobiele locaties. Dit wordt bereikt door het gebruik van intelligente software die het netwerkverkeer efficiënt kan beheren en prioriteren op basis van de eisen van de applicaties. Hierdoor kan het netwerk optimaal worden gebruikt en kunnen kosten worden verlaagd door de vereenvoudiging van netwerkbeheer. Managed Secure SD-WAN is een variant van Managed SD-WAN die zich richt op de beveiliging van de netwerkverbindingen tussen verschillende locaties en biedt daarvoor extra beveiligingsfuncties zoals encryptie van het dataverkeer, firewalls en intrusion detection prevention.

Internet en MPLS IPVPN

Hier hebben we het over internet en MPLS IPVPN (gesloten private netwerken) over alle beschikbare infrastructures en leveranciers. Met deze dienst kunnen we alle soorten netwerken aan elkaar koppelen. Zowel het private netwerk als het openbare, waarbij we geen onderscheid maken tussen de binnenlandse- en buitenlandse netwerken.

BGP redundantie in connectiviteit

BGP (Border Gateway Protocol) redundantie is een methode om de netwerkbeschikbaarheid te verbeteren en netwerkuitval te voorkomen door meerdere paden naar hetzelfde doelnetwerk te gebruiken. Dit wordt gebruikt om verkeer tussen verschillende autonome systemen (AS) op het internet te routeren. BGP redundantie wordt bereikt door meerdere paden te definiëren over verbindingen van verschillende internet service providers. In veel gevallen levert dit een automatisch fail-over met behoud van inkomende en uitgaande IP-adressen op.

Mogelijkheid tot zelf beheren van Cloud firewalls en/of SD-WAN via user based policies op functioneel beheer

Dit betekent dat je zelf de controle kunt krijgen over het beheer van eigen Cloud firewalls en/of SD-WAN, zodat er zelfstandig policies kunnen worden aangemaakt en deze kunnen worden beheerd op basis van de specifieke vereisten van de eigen organisatie. Dit kan vooral nuttig zijn bij complexe netwerkomgevingen of specifieke beveiligingseisen.


Monitoring en rapportages

Monitoring en rapportages zijn essentieel om de prestaties en beveiliging van een netwerk te bewaken en te verbeteren. Met deze monitoring- en rapportagefuncties kunnen netwerkbeheerders de prestaties en beveiliging van het netwerk bewaken, beheren en problemen snel oplossen wanneer deze zich voordoen.


Hands on ICT biedt de volgende monitoring- en rapportagefuncties:

- ICMP / SNMP monitoring: Hierbij worden pings gebruikt om te controleren of de netwerkapparaten reageren en of de lijnen stabiel zijn. SNMP (Simple Network Management Protocol) wordt gebruikt om gedetailleerde informatie over de prestaties van de netwerkapparaten te verzamelen.
- Realtime Netflow monitoring: Hierbij worden gegevens over het netwerkverkeer in realtime vastgelegd en geanalyseerd om de netwerkprestaties te optimaliseren en beveiligingsproblemen op te sporen.
- IPSLA-monitoring: Met IPSLA (Internet Protocol Service Level Agreement) kan de netwerkbeheerder de prestaties van het netwerk vanuit het perspectief van de eindgebruiker meten en problemen identificeren voordat deze de gebruikers beïnvloeden.
- SD-WAN-monitoring: Hierbij wordt het SD-WAN-netwerk gemonitord en geanalyseerd om de prestaties te optimaliseren, beveiligingsproblemen op te sporen en de netwerkbelasting te beheren.
- Security rapportages (Forti-Analyzer): Forti-Analyzer is een geavanceerde tool voor logboekbeheer en rapportage die beveiligingsgebeurtenissen analyseert en rapporteert. Het kan helpen bij het opsporen van bedreigingen en het verbeteren van de beveiliging van het netwerk.

Self Service Portal voor eindklanten

Een Self Service Portal is een online platform  dat je toegang geeft tot bepaalde functionaliteiten en diensten, waardoor je zelf in staat bent om bepaalde taken uit te voeren, zoals het zelf aanmelden van tickets van incidenten en changes. Dit geeft geïntegreerd inzicht in de status en voortgang van je tickets.

Anti DDoS/NBIP NAWAS

Anti DDoS/NBIP NAWAS (Nationale Wasstraat) is een oplossing die helpt bij het beveiligen van een netwerk tegen DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service). Een DDoS-aanval is een aanval op een netwerk waarbij een groot aantal computers of apparaten tegelijkertijd het netwerk overbelasten met verkeer, waardoor het netwerk onbereikbaar wordt. Anti DDoS/NBIP NAWAS werkt als een soort 'wasstraat' voor het netwerkverkeer en filtert het verkeer dat afkomstig is van verdachte of kwaadwillende bronnen. Hierdoor  het netwerk beter bestand zijn tegen DDoS-aanvallen en blijft het beschikbaar voor legitiem verkeer.

Hosten van eigen IP-adressen als klanten over eigen IP Space

Het hosten van eigen IP-adressen biedt het behoud van IP-adressen bij de overstap naar een andere serviceprovider.

Datacenter koppelingen

Door het koppelen van datacenters en de verschillende cloudplatforms, zoals Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS) en Google Cloud worden deze als het ware één netwerk. Naast de hogere beschikbaarheid kunnen applicaties en data overal beschikbaar worden gesteld.

Onze werkwijze

Wil je graag starten met YourConnection? Dan is het alvast goed om te weten hoe we te werk gaan om deze dienstverlening voor jouw organisatie op te zetten. Hieronder vind je de stappen die we doorlopen zodat we kunnen zorgdragen voor een maximale ondersteuning in de vorm van netwerkbeheer.

Adviesgesprek

Voordat we de dienstverlening van YourConnection kunnen opzetten, nemen we eerste 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 YourConnection hier op aansluit. Zo weten we precies welke randvoorwaarden nodig zijn om tot goed netwerkbeheer 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 helemaal doorgenomen met bijbehorende taken, urenindicaties en planning. Zo weten jullie én onze ICT-consultants exact wat er te doen staan.

Projectrealisatie

Moeten er werkzaamheden worden uitgevoerd vóórdat Hands on ICT over kan gaan tot het goed kunnen uitvoeren van 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 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 d.m.v. klantrapportages en terugkoppelingen.

Opzetten DAP

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

Het DAP zal tezamen met de SLA en de offerte de basis vormen voor jouw YourConnection dienstverlening.

Voorwaarden & condities

Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hands on ICT vervoelvoudigd 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 \(handsonict.nl\)](https://www.handsonict.nl)

Contactgegevens Hands on ICT

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

Contact

Contactgegevens

Hands on ICT

Nesland 5a

1382 MZ Weesp

+31(0)88 - 181 1300

www.handsonict.nl

Powered by Hands on ICT

your365^o