

# Hands on ICT Dienstbeschrijving YourServer

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business



Powered by Hands on ICT

**your365** 

[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)

# Inhoud

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

# Inleiding

In dit document vind je meer informatie over de YourServer-dienst van Hands on ICT. Je servers vormen het hart van je ICT-omgeving. Krijg je te maken met een serverstoring, dan staan essentiële workflows binnen je organisatie plotseling stil. Daarom is het belangrijk om je servers goed te onderhouden en dat er adequate support is bij problemen. Hierbij ondersteunen we je met YourServer: het serverbeheerpakket van Hands on ICT.

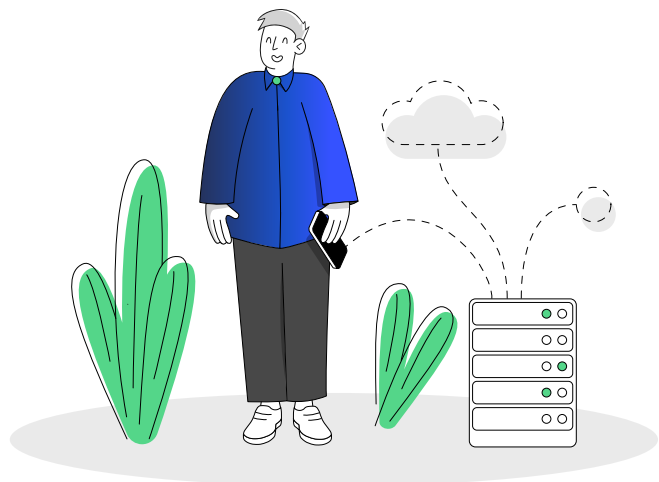
## YourServer in het kort

Een goed functionerende server is belangrijk, hiermee worden immers primaire werkzaamheden gefaciliteerd. Elke vertraging of verstoring hindert de organisatie hierbij. Daarom houden we de server continu in de gaten met een monitoringtool die is gekoppeld aan de server. Daarnaast verzorgen we het onderhoud van de servers om ze up-to-date te houden. Tot slot, is het maken van correcte back-ups cruciaal voor de borging van de bedrijfscontinuïteit. Die maken we dus van je serverbestanden. Monitoring, onderhoud en back-ups vind je allemaal terug in onze YourServer-dienst.

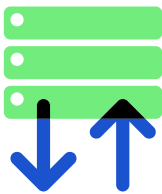
## De voordelen van YourServer

ICT-beheer wordt steeds complexer en het bijbehorende takenpakket van ICT-afdelingen groeit. Laat daarom het beheer van je servers met een gerust hart aan ons over. Hierdoor kunnen problemen sneller worden opgelost en kan de uptime van de servers worden verbeterd. De kostbare tijd die vrijkomt, kun je dan besteden aan grotere ICT- en innovatieprojecten.

- ✓ Je betaalt een vast maandtarief per server. Simpel en transparant, zodat je precies weet wat de kosten zijn en wat je van ons kunt verwachten.
- ✓ Je hebt geen omkijken meer naar technische details en problemen met de server. Deze werkzaamheden nemen we namelijk allemaal van je over.
- ✓ We bieden je een veilige en slimme inrichting van alle servers, inclusief onderhoud, monitoring en back-up.
- ✓ Met YourServer nemen het beheer en de support van je over, waarbij we op basis van de Microsoft-standaarden serverbeheer leveren voor jouw organisatie.



# YourServer in detail



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

YourServer bestaat uit de volgende componenten:

- Onderhoud van de server
- Monitoring van de server
- Back-upmanagement van de server

## Onderhoud van de server

In dit hoofdstuk lees je meer over het onderhoud van de server binnen de YourServer-dienst. Goed onderhoud van een server is essentieel voor de betrouwbaarheid en veiligheid van de serveromgeving. Standaardonderdelen van serveronderhoud zijn het beheer van de standaardsoftware en het doorvoeren van updates en patches.

### Beheer van de standaardsoftware

We beheren de fysieke servers, virtualisatie laag (Microsoft Hyper-V of VMware ESX) en virtuele servers met Microsoft Windows Server Operation System. Voor elk type server hanteren

we een specifiek template om de performance en veiligheid te monitoren.

### Doorvoeren van updates en patches

Alle servers die onder YourServer worden gebruikt, voorzien we regelmatig van beschikbare updates en patches. Bij deze dienst horen onder andere patchmanagement en Microsoft-, Hyper-V- of AzureStack HCI-en VMware updates. Dit is belangrijk om de beveiliging, stabiliteit en betrouwbaarheid van de server te verbeteren. Voor het beheer en de support van de verschillende software geldt dat we de officiële lifecycle-support van de softwareleveranciers hanteren.

## Monitoring van de server

### Inzet van een monitoringtool

Voor onze YourServer-dienst maken we gebruik van onze monitoringsysteem om servers 24/7 in de gaten te houden. We monitoren hiermee standaardcomponenten, maar kunnen deze tool ook inrichten voor bedrijfsspecifieke componenten of services binnen de server.

Voor het bewaken richten we thresholds in, zodat we op tijd kunnen ingrijpen wanneer een server bijvoorbeeld vol of overbelast dreigt te raken. De meldingen die we vanuit ons monitoringsysteem krijgen, volgen we op tijdens het servicewindow: van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 17:30 uur. Door deze proactieve monitoring kunnen we storingen voorkomen en de continuïteit, performance en capaciteit van de servers waarborgen.

### Proactieve monitoring op de server

We monitoren proactief een standaardset componenten en services, afhankelijk van de serverrol & -functionaliteit. Door vroegtijdige signalering kan daadwerkelijke uitval of verstoring worden voorkomen.

De parameters die we voor onze proactieve monitoring hanteren, hebben we per component bepaald op basis van best practices en onze ervaring. Deze parameters zijn gespecificeerd per server. Onder monitoring verstaan we onder andere:

- 24/7 geautomatiseerde monitoring
- Controle op de beschikbaarheid van verschillende componenten (hard- en software)
- Bewaking van kritische meldingen
- Capaciteits- en performancecontrole op kritische drempelwaardes (thresholds)
- Controle op capaciteits- en performancetrends om te anticiperen op eventuele problemen
- Bewaking van de security

Voor businessapplicaties kunnen we nog additionele monitoringsparameters toevoegen.

## Back-upmanagement van de server

Een goed functionerende back-up is cruciaal voor de bescherming en beschikbaarheid van jouw gegevens. We zorgen ervoor dat jouw back-up altijd up-to-date is, wordt getest en gecontroleerd. Daarnaast gaan we in op de uitvoer van restore-verzoeken binnen het servicewindow, voor het geval er onverhoopt gegevens verloren zijn gegaan en deze moeten worden hersteld. Zo borgen we jouw bedrijfscontinuïteit

### Controleren van het back-upsysteem

Hands on ICT is verantwoordelijk voor het zorgvuldig controleren van de back-up en dat die volgens planning verloopt. Mocht er onverhoopt iets misgaan tijdens een back-up, dan zullen we in overleg de actie opnieuw uitvoeren.

### Testen van het back-upsysteem

Als onderdeel van YourServer voeren we één keer per jaar tests uit om te controleren of de back-up correct werkt. Het is mogelijk om deze tests vaker te doen. Bovendien zorgen we ervoor dat de back-upprocedure up-to-date blijft en nemen we eventuele wijzigingen in de restore-procedure hierin mee. Zo ben je ervan verzekerd dat jouw gegevens altijd veilig en toegankelijk zijn.

### Uitvoer van restore-verzoeken

Bij Hands on ICT bieden we ondersteuning bij het uitvoeren van restore-verzoeken binnen het service window. Het komt incidenteel voor dat er een volledige of gedeeltelijke back-up moet worden teruggezet. We begrijpen dat dit cruciaal kan zijn voor de bedrijfscontinuïteit en zorgen er daarom voor dat restore-verzoeken snel en nauwkeurig worden uitgevoerd. Zo zijn de benodigde gegevens snel weer beschikbaar.

# Onze werkwijze

**Wil je graag starten met YourServer? 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 servers.**

## **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 YourServer 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 server 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 serverbeheer? 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 servers.

# 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 YourServer-dienst van toepassing zijn.

## Service levels, support en advies voor je server

We snappen hoe belangrijk een stabiele en goed functionerende server 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 server 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.

### Service window

Binnen de YourServer-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 registreren, hebben we altijd duidelijke en betrouwbare informatie tot onze beschikking. Hierdoor wordt het mogelijk om vanuit de automatische monitoring en informatie vanuit de servers beter te anticiperen op incidenten en kunnen we toekomstige verstoringen voorkomen. In onze rapportages vind je onder andere:

- Ticketanalyse
- Performancerapportage over onze dienstverlening
- Analyse Capaciteits- 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 namelijk 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 hoeft 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 gedeponereerd 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

	Inclusief	Optioneel *	Nacalculatie
<b>Monitoring</b>			
24/7 monitoring CPU/MEM/Disk/Services	✓		
24/7 monitoring kritieke processen	✓		
24/7 monitoring antivirus	✓		
Oplossen monitor meldingen, binnen service window	✓		
<b>Back-up en restore</b>			
Controle back-up (dagelijks)	✓		
Oplossen meldingen, binnen service window	✓		
Jaarlijkse restore test	✓		
Disaster Recovery		✓	
<b>Beheer en onderhoud</b>			
Oplossen meldingen uit monitoring, binnen service window	✓		
Patchmanagement (incl. herstart)	✓		
<b>Ondersteuning</b>			
Toegang tot support	✓		
Stand-by dienst		✓	
Ondersteuning op locatie		✓	
Problem management	✓		
Extra telefoonnummer naar 2e lijn/services		✓	
SPoC	✓		
<b>Overige</b>			
Changes			✓
Configuration management database	✓		
Upgrades			✓
Werkzaamheden buiten service window			✓
<b>Rapportages en overleg</b>			
Ticket analyse	✓		
Performance rapportage	✓		
Rapportage licenties en contracten	✓		
Security rapportage	✓		
Overige informatieverzoeken		✓	✓

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

# Bijlage 2 - Systemeisen en voorwaarden

## Voorwaarden

### Fysieke server

- De server is voorzien van uitgebreide garantie van de fabrikant (bijvoorbeeld HP Care Packs)
- De server heeft een ILO-kaart
- De firmware van de hardware is up-to-date
- Ondersteunt OS (voor het beheer en de support van de verschillende software geldt dat we de officiële lifecycle-support van de softwareleveranciers hanteren)
- Hands on ICT voert het volledige reboot- en patchmanagement uit
- Er is een VPN-verbinding mogelijk tussen de omgeving van Hands on ICT en de serverlocatie
- De servers dienen in een afgesloten, gekoelde ruimte te staan, met gecontroleerde toegang en een noodstroomvoorziening
- We hebben toegang als Administrator

### Virtuele server

- We hebben toegang tot de hostinginterface (bijvoorbeeld een Azure-portal)
- Een VPN-verbinding tussen de omgeving van Hands on ICT en de locatie is mogelijk
- Ondersteunt OS (Voor het beheer en de support van de verschillende software geldt dat we de officiële lifecycle-support van de softwareleveranciers hanteren)
- Hands on ICT voert het volledige reboot- en patchmanagement uit
- We hebben toegang als Administrator

## Uitsluitingen

### Disaster recovery

- On-site support
- Randapparatuur
- Vervangende hardware
- Changes
- Werkzaamheden buiten service window
- Alle niet benoemde licenties
- Upgrades (inclusief Server OS)
- Oplossen verstoringen software 3de partijen
- Licentiebeheer voor OEM & Volume licenties
- Beheer en ondersteuning van hardware die niet in onze Configuration management database is opgenomen

Het is belangrijk om te vermelden dat je zelf al een back-upoplossing hebt. De licentie en aanschaf vallen buiten de YourServer-dienst. Uiteraard kunnen we je adviseren over mogelijke oplossingen.



**Contactgegevens**

**Hands on ICT**

Nesland 5a

1382 MZ Weesp

+31(0)88 - 181 1300

[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)

Powered by Hands on ICT

**your365** 