Hands on ICT Dienstbeschrijving YourStorage

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business

Powered by Hands on ICT

your365

www.handsonict.nl

Inhoud

01	Inleiding	3
02	YourStorage 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 dienst YourStorage van Hands on ICT. Met YourStorage ondersteunen we je met het onderhoud en beheer van fysieke & virtuele (Azure) storage oplossing voor dataopslag. We zorgen ervoor dat je optimaal gebruikmaakt van de opslagcapaciteit. Bovendien helpen we je met YourStorage bij het beveiligen van je gegevens door middel van back-ups en andere beveiligingsmaatregelen, zodat je met een gerust hart kunt werken. En mocht het nodig zijn, dan kun je je opslagcapaciteit gemakkelijk opschalen om aan de toegenomen vraag te voldoen. Op deze manier nemen we je een hoop werk uit handen, zodat jij je kunt richten op de groei en innovatie van jouw organisatie.

YourStorage in het kort

Het beheer en onderhoud van je fysieke en virtuele storage voor datastorage is een cruciaal onderdeel van ICT-beheer. De meeste organisaties zijn afhankelijk van data om de bedrijfsprocessen soepel te laten verlopen. Je wilt dus altijd de benodigde gegevens tot je beschikking hebben. Met YourStorage zorgen we ervoor dat jouw fysieke & virtuele storage altijd up-to-date zijn. Bovendien monitoren we je storage dag en nacht, zodat we kunnen ingrijpen als er incidenten zijn.

De voordelen van YourStorage

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

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

YourStorage in detail

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

YourStorage bestaat uit de volgende componenten:

- Onderhoud van de datastorage
- Monitoring van de datastorage
- Back-upmanagement van de datastorage

Onderhoud van de datastorage

Hands on ICT beheert alle software & hardware die vanuit de Hands on ICT-configuratie wordt geïnstalleerd en we zorgen voor alle updates, patches en service health. Verder hanteren we de officiële lifecycle-support van de softwareleveranciers. Het beheer-, update- en onderhoudsproces voor YourStorage 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 en services zo goed mogelijk te laten functioneren
- Patch- en Release management
- Problem management
- Security management
- Back-up management (inclusief restore)
- Configuratiemanagement (CMDB)
- Bewaking van licentie- en supportcontracten
- Change management (op basis van nacalculatie)
- Opstellen en onderhouden van technische documentatie

Beheer van de datastorage
We beheren de fysieke storage nodes en Azure storage services (zoals Azure blobstorage). Voor elk type storage hanteren we een specifiek template om de performance en veiligheid te monitoren.

Doorvoeren van updates en patches
Alle fysieke storagenodes die onder YourStorage worden beheerd en gebruikt, voorzien we regelmatig van beschikbare updates en patches. Bij deze dienst horen patchmanagement en firmware updates voor de fysieke nodes. Dit is belangrijk om de beveiliging, stabiliteit en betrouwbaarheid van de strorage 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 datastorage

Inzet van een monitoringtool
Voor onze YourStorage-dienst maken we gebruik van onze monitoringsysteem om datastorage 24/7 in de gaten te houden. We monitoren hiermee standaardcomponenten. Voor het bewaken richten we thresholds in, zodat we op tijd kunnen ingrijpen wanneer een datastorage bijvoorbeeld vol of overbelast dreigt te raken. De meldingen die we vanuit ons monitoringsysteem krijgen, volgen we op tijdens het service window: 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 datastorage waarborgen.

Proactieve monitoring op de datastorage
We monitoren proactief een standaardset componenten en services, afhankelijk van de type datastorage. 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 storage onderdeel. 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(schijfruimte)- en performancecontrole op kritische drempelwaardes (thresholds)
- Bewaking van security en encryptie
- Controle van hardware disks health, cluster health* en power supplies health
- In de gaten houden van performance lops*
- Azure service health

* Afhankelijk van de storage unit en leverancier.

Back-upmanagement van de datastorage

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 service window, voor het geval er onverhoopt gegevens verloren zijn gegaan en deze moeten worden hersteld. Zo borgen we jouw bedrijfscontinuïteit

Controleren van het back-upsysteem
Wij zijn 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 YourStorage 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 YourStorage? 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 storage omgeving.

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 YourStorage 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 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 YourStorage-dienst van toepassing zijn.

Service levels, support en advies voor je storage

We snappen hoe belangrijk een stabiele en goed functionerende storage oplossing 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 storage oplossing 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 YourStorage-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 datastorage 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 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 hardware disks health, cluster health* en power supplies health, Azure service health	✓		
24/7 monitoring opslagcapaciteit (schijfruimte).	✓		
Oplossen monitor meldingen, binnen service window	✓		
Back-up en restore			
Controle back-up (dagelijks)	✓		
Oplossen meldingen, binnen service window	✓		
Jaarlijkse restore test	✓		
Disaster Recovery		✓	
Beheer en onderhoud			
Oplossen meldingen binnen service window	✓		
Patchmanagement en firmware updates	✓		
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			
Ticket analyse	✓		
Performance en capaciteit rapportage	✓		
Rapportage contracten	✓		
Security rapportage	✓		
Overige informatieverzoeken			✓

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

Bijlage 2 - Systeemeisen en voorwaarden

Minimale vereisten storage oplossing

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

- Er is kwalitatieve hardware en software aanwezig, zoals HPE SAN, Synology NAS, Microsoft Azure Blobs en/of Microsoft Azure Files
- De storage nodes zijn voorzien van een uitgebreide garantie van de fabrikant, bijvoorbeeld HP Care Packs
- 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 data storage
- Hands on ICT voert het volledige reboot- en patchmanagement uit
- We hebben toegang als Administrator
- De storage nodes moeten in een afgesloten, gekoelde ruimte te staan, met gecontroleerde toegang en een noodstroomvoorziening

Als je nog geen oplossing voor data storage hebt, dan zorgen we voor een complete omgeving voor jouw dataopslag. De bovenstaande vereisten vormen de standaardconfiguratie van jouw nieuwe storage oplossing.

Uitsluitingen

- Disaster recovery
- On-site support
- Randapparatuur
- Vervangende hardware
- Changes
- Werkzaamheden buiten service window
- Alle niet benoemde licenties
- Upgrades (inclusief operating system)
- Oplossen verstoringen software 3de partijen
- 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 YourStorage-dienst. Uiteraard kunnen we je adviseren over mogelijke oplossingen.

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