

# Hands on ICT Dienstbeschrijving YourWifi

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>	YourWifi 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 YourWifi-dienst van Hands on ICT. Goede wifi is onmisbaar voor bedrijven. Een trage wifi verbinding of een storing zorgen ervoor dat bedrijfsprocessen niet soepel verlopen of zelfs stilliggen. Met YourWifi ondersteunen we je bij het beheer van je wifi en access points, zodat je kunt vertrouwen op goed en snel internet. Deze dienst is onderdeel van onze netwerkdiensten, waar ook YourFirewall en YourSwitch onder vallen.

## YourWifi in het kort

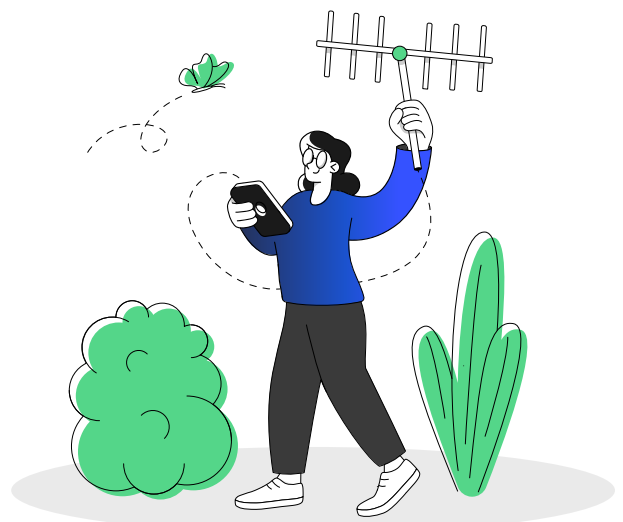
Betrouwbaar en stabiel internet vormt de backbone van je bedrijf. Medewerkers hebben het nodig om hun werk te kunnen doen, we bellen tegenwoordig steeds vaker via het internet en geautomatiseerde bedrijfsprocessen zijn afhankelijk van wifi. Daarom is het belangrijk dat je wifi goed wordt onderhouden. YourWifi wordt ingericht op basis van de standaard securitybaseline van Hands on ICT. We zorgen ervoor dat je access points altijd up-to-date zijn en uiteraard staan we bij vragen of technische issues voor je klaar. Met onze YourWifi-dienst nemen we je een hoop werk uit handen, zodat jij je kunt richten op de groei en innovatie van jouw organisatie.

## De voordelen van YourWifi

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 wifi 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 access point. 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.
- ✓ Je profiteert van onze expertise en kennis van de nieuwste technologieën om je wifinetwerk op de juiste manier in te richten.
- ✓ We zorgen ervoor dat je wifinetwerk veilig is en blijft. We updaten de access points en zorgen voor andere beveiligingsmaatregelen.
- ✓ Groeit je bedrijf? Dan is het gemakkelijk om je wifinetwerk op te schalen. We installeren bijvoorbeeld extra access points en zorgen ervoor dat je netwerk altijd voldoende capaciteit heeft.
- ✓ Als er problemen zijn met je wifi, dan grijpen we snel in om het probleem op te lossen. Voordat je het weet ben je weer online.



# YourWifi in detail



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

YourWifi bestaat uit de volgende componenten:

- Onderhoud van de wifi oplossing
- Monitoring van de access points
- Beveiliging van de wifi oplossing
- Back-upmanagement access points

## Onderhoud van de wifi oplossing

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

Het beheer-, update- en onderhoudsproces voor YourWifi 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 release management: controle van de firmware
- Back-up management: een kwartaal back-up van de configuratie van de access points 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 wifi access points

Goed functionerende wifi is belangrijk. Veel bedrijfsprocessen én medewerkers zijn immers afhankelijk van een stabiele en betrouwbare internetverbinding. Daarom voeren we continu controles uit op de wifi-oplossing. Hiervoor gebruiken we onze monitoringsystemen om meerdere vitale functies van je wifi 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
- Check of alle firmware up-to-date is

## Beveiliging van de wifi oplossing

Om snel en veilig te kunnen werken, is het belangrijk om eventuele beveiligingsrisico's snel op te sporen en aan te pakken. Daarom zorgen we ervoor dat de firmware van jouw wifioplossing up-to-date is, door regelmatig te controleren op software-updates en deze zo snel mogelijk te installeren. Daarnaast kijken we naar nieuwe ontwikkelingen en dreigingen. Door deze trends te monitoren, helpen we je om de juiste beveiligingsmaatregelen te treffen. En tot slot voeren we actieve monitoring uit op kritieke kwetsbaarheden en lossen we die op, zodat je je geen zorgen hoeft te maken over de veiligheid en betrouwbaarheid van je wifioplossing.

## Back-up management van de access points

Een goed functionerende configuratie back-up is cruciaal voor de bescherming en beschikbaarheid van de accesspoints. We zorgen ervoor dat 1x per kwartaal een 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 YourWifi? 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 accesspoints.

## 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 YourWifi 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 YourWifi-dienst van toepassing zijn.

## Service levels, support en advies voor je wifi

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

### Servicewindow

Binnen de YourWifi-dienst kun je tijdens kantooruren 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 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 gedeponereerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. De voorwaarden zijn vanuit onze website in te zien en te downloaden via: [Algemene voorwaarden \(handsonict.nl\)](https://www.handsonict.nl/algemene-voorwaarden)

### Contactgegevens Hands on ICT

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

Contact



# Bijlage 1 - Dienstmatrix

<b>Monitoring</b>	Inclusief	Optioneel *	Nacalculatie
24/7 monitoring connectiviteit	✓		
24/7 uitgebreide monitoring op basis van licentie		✓	
Oplossen monitor meldingen, binnen service window	✓		
<b>Beheer en onderhoud</b>			
Patch- & firmware management	✓		
Back-up device configuratie (1x per kwartaal)	✓		
Oplossen meldingen, binnen service window	✓		
<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 contracten	✓		
Security rapportage	✓		
Overige informatieverzoeken			✓

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

# Bijlage 2 - Systemeisen en voorwaarden

## Vereisten van de wifi

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

- De hardware (zoals de access points) is voorzien van een uitgebreide garantie van de fabrikant
- De firmware 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 wifi
- We hebben toegang als Administrator
- Hands on ICT voert het volledige reboot- en patchmanagement uit
- Access points 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 wifi hebt, dan zijn bovenstaande vereisten de standaardconfiguratie van jouw nieuwe wifioplossing.

## Uitsluitingen

- Randapparatuur is uitgesloten van support
- Access points die niet in eigendom zijn, vallen buiten de dienst
- Directe ondersteuning op locatie (bezoeken on-site) wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd
- (Her)configuratie van de access points wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd
- Access points 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

Powered by Hands on ICT

**your365**

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