

1. ASP Dienstverlening

1.1 Inleiding en concept

Insign.it Managed Services maakt gebruik van een technische omgeving gebaseerd op het concept van Server Based Computing. Dit concept houdt in, dat alle programmatuur en data centraal op een aantal servers is geïnstalleerd. Op de PC's / werkplekken is alleen een besturingssysteem en een communicatieprogramma geïnstalleerd. Over de datacommunicatieverbindingen wordt slechts een zeer beperkte hoeveelheid informatie (data) getransporteerd, alléén voor toetsenbord-, beeldscherm- en muisinformatie. Deze opzet impliceert, dat er met eenvoudige PC's en lichte datacommunicatieverbindingen kan worden gewerkt. Het beheer van zowel de techniek als de applicaties vindt plaats vanuit één centraal punt. Ook kunnen Windows based terminals worden ingezet. Deze hebben het voordeel dat er nagenoeg geen onderhoud aan hoeft worden gepleegd. Daarnaast bieden terminals als voordeel dat de afschrijvingstermijn verlengd wordt.

Uw organisatie wordt door een centrale servicedesk ondersteund. Service op locatie is slechts nodig bij hardwarematig defecte apparatuur. Softwareonderhoud op locatie is praktisch nihil. Op de locaties zelf zijn geen servers aanwezig. Deze worden in ons datacentrum geplaatst. U heeft nagenoeg geen eigen technisch ICT-personeel nodig, behoudens voor eventueel in eigen beheer uit te voeren onderhoud/replicaties aan PC's, randapparatuur en databekabeling en voor wijzigingen (verhuizingen, uitbreidingen etc.).

Zowel de techniek als de benodigde functionaliteit worden aangeboden als dienst op basis van een contract (SLA) tegen vooraf vastgestelde bedragen per jaar. Dit resulteert in een duidelijk, voorspelbaar en beheersbaar beeld van de kosten en een overzichtelijke ICT-begroting voor uw organisatie.

1.2 Aangeboden diensten

De Dienst standaardwerkplek

De Dienst standaardwerkplek is de basis van de aangeboden dienstverlening. In een vaste kostprijs per werkplek per maand wordt een basispakket aan diensten aangeboden. Dit betreft het gebruik van Office 2003, Outlook 2003, Acrobat Reader en Winzip, breedband toegang voor alle gebruikers tot internet (browsing), dataopslag 200Mb per gebruiker en een mailbox per gebruiker van 50Mb.

In de dienstbeschrijving wordt het dienstenpakket inzake het beheer van incidenten (helpdesk), wijzigingen en problemen geregeld. Tevens worden in deze beschrijving de eisen inzake beschikbaarheid, continuïteit, escalatie en beveiliging vastgelegd.

De Dienst Datacommunicatie

De dienst Datacommunicatie regelt alle verbindingen tussen uw locaties en het netwerk van Insign.it Managed Services.

De Dienst Randapparatuur

De Dienst Randapparatuur regelt de aansluiting van randapparatuur als bijvoorbeeld printers, scanners, printer/copiers en PDA's.

De Dienst Programmatuur Hosting

De Dienst Programmatuur Hosting regelt de hosting (ASP) en het technisch applicatiebeheer van applicaties die voor uw organisatie worden ingezet. Binnen de dienst-SLA worden afspraken gemaakt over onder meer versiebeheer, het ondersteuningspakket en applicatiebeheer.

De Dienst Thuiswerkplek

De dienst thuiswerkplek regelt de veilige toegang vanuit een willekeurige (thuis-) PC naar data van de klant. Er zijn vier niveaus van beveiliging: de gebruikersnaam, het wachtwoord, een token-code (nummercalculator) en een pincode. De data blijven op centrale omgeving en worden niet naar de PC gekopieerd. Hierdoor is de kans dat vertrouwelijk gegeven per ongeluk in vreemde handen terecht komen, erg gering.

3. Beschrijving van de aangeboden IT-oplossingen

3.1 Algemeen

Alle werkplekken en randapparaten worden via een stabiele, beheerde dataverbinding aangesloten op de servers van Insign.it Managed Services. Deze servers staan opgesteld in een datacenter in Venlo dat aan de strengste normen inzake beveiliging voldoet. Het onderdeel fysieke beveiliging met betrekking tot de servers is daarmee voor uw organisatie geheel afgedekt. Ook kan een uitwijkvoorziening worden meegenomen in het concept.

Thuiswerkers kunnen via een met een token beveiligende SSL-verbinding contact maken met de centrale omgeving waarbij het hebben van een willekeurige internetverbinding al voldoende is om te kunnen werken op dezelfde manier als dit op kantoor achter de PC gebeurt.

Voor de KLANT zal op de servers van Insign.it Managed Services een van andere afnemers gescheiden informatiegedeelte worden ingericht. Insign.it Managed Services garandeert contractueel dat informatie van de KLANT alleen toegankelijk is voor geautoriseerde gebruikers van de KLANT. Zoals hiervoor reeds werd aangegeven is de aangeboden standaardwerkplek is voorzien van Office 2003 standaard (Word, Excel) Outlook 2003, Internettoegang (browsing), Acrobat Reader en Winzip en mail via het eigen maildomein. Powerpoint en Access uit de Office Pro suite zijn zonder extra kosten beschikbaar na aanschaf door KLANT van de benodigde licenties.

De werkplekapparatuur (PC's, printers, andere randapparatuur) wordt door de KLANT zelf aangeschaft en blijft ook eigendom van KLANT. In de aangeboden opzet gaan we ervan uit, dat het werkplekbeheer aan PC's en randapparatuur door de medewerkers van de KLANT zelf wordt uitgevoerd. Het type randapparatuur dat wordt ingezet zal eerst moeten worden vrijgegeven (ondersteund) door Insign.it Managed Services.

Alleen apparatuur die door Insign.it Managed Services is vrijgegeven voor gebruik mag dus op het netwerk worden gekoppeld. Wij leveren aan KLANT de benodigde installatiesets om zelf de installatie van PC's te kunnen uitvoeren.

In overleg is het ook mogelijk, dat Insign.it Managed Services het beheer van alle werkplekken verzorgt.

3.2 Dienst standaardwerkplek

De aansluiting

Verspreid over uw locaties zullen al uw werkplekken worden aangesloten op de nieuwe omgeving. Naar verwachting zullen alle bestaande randapparaten, PC's en terminals zonder problemen in het netwerk kunnen worden opgenomen. Aanschaf van nieuwe PC's is daarom niet nodig. Ook het ruilen van PC's tussen werkplekken met het oog op te bieden van (lokale) functionaliteit behoort tot het verleden, de PC is immers zo ingericht, dat deze slechts als "terminal" werkt. Op alle werkplekken van de KLANT zal deze dienst worden aangeboden.

Licenties en licentiebeheer

Om de werkplekken legaal te kunnen gebruiken dient KLANT te beschikken over de juiste aantallen licenties van Microsoft en Citrix. Deze licenties worden voor hostingdoeleinden ter beschikking gesteld aan Insign.it Managed Services. KLANT blijft eigenaar van de licenties. Alle licenties van hulpprogrammatuur voor onderhoud en beheer van de omgeving worden door Insign.it Managed Services verzorgd. De kosten daarvan zijn verwerkt in de kostprijs per werkplek.

Uitbreiding van het aantal gebruikers en/of werkplekken gaat noodzakelijkerwijs gepaard met de aanschaf van nieuwe licenties. Binnen de dienst standaardwerkplek regelt Insign.it Managed Services het volledige licentiebeheer. Insign.it Managed Services registreert alle licenties en schaft voor elke nieuwe gebruiker op naam van KLANT de benodigde licenties aan. De kosten van de aanschaf worden telkens aan KLANT doorgefactureerd.

Er wordt gebruik gemaakt van aan de PC gekoppelde licenties (zg. device licenties) Dit betekent, dat voor elke PC die in het netwerk wordt aangesloten, deze licenties moeten worden aangeschaft. Er zijn twee uitzonderingen:

1. De Citrix licenties zijn gebaseerd op concurrent gebruik. Hierbij hanteert Insign.it Managed Services een gelijktijdigheidsfactor van 50%: voor elke twee in het netwerk opgenomen werkplekken wordt één Citrix licentie aangeschaft. Deze gelijktijdigheidsfactor wordt bewaakt, indien deze toeneemt zal een aanpassing plaatsvinden in overleg met KLANT.
2. De Exchange licenties worden verrekend per mailbox: voor elke aangemaakt mailbox is een licentie noodzakelijk. Ervan uitgaande dat elke nieuwe gebruiker een mailbox krijgt, zal dus voor elke gebruiker een Exchange CAL moeten worden aangeschaft.

Helpdesk – incidentenbeheer

De helpdesk van Insign.it Managed Services is telefonisch tijdens kantooruren bereikbaar. In de opzet van de dienstverlening gaat Insign.it Managed Services ervan uit, dat de eerste lijns helpdesk (werkplekken, randapparatuur, Office, functioneel beheer applicaties) door KLANT zelf wordt uitgevoerd. Insign.it Managed Services is verantwoordelijk voor de tweede lijns ondersteuning en kan alleen worden gebeld door daartoe aangewezen personen binnen de KLANT. Bij de helpdesk van Insign.it Managed Services kan KLANT terecht met vragen over of het melden van storingen aan verbindingen, het systeemgebruik, performance en de beschikbaarheid van applicaties. De site wordt uiteraard in hoge mate proactief beheerd waardoor uitval van applicaties als gevolg van systeemtechnische oorzaken zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Helpdesk – incidentenbeheer – escalaties

In het geval dat storingen meer of minder ernstig van aard zijn en de oorzaak of de oplossing van de storing niet binnen de afgesproken beschikbaarheidseisen kan worden gerealiseerd, treedt een escalatieprotocol in werking. Dit escalatieprotocol voorziet in het opschalen van mensen, middelen, aandacht en communicatie om het incident binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen.

Wijzigingenbeheer - Gebruikers

Mutaties voor nieuwe gebruikers, autorisatiewijzigingen of het verwijderen van gebruikers zullen binnen twee werkdagen na aanmelding hiervan door KLANT worden gerealiseerd.

Wijzigingenbeheer – nieuwe werkplekken

Nadat de eerste installatie is afgerond en KLANT de diensten van Insign.it Managed Services heeft geaccepteerd, zullen mutaties in het aantal aangesloten werkplekken ontstaan. KLANT zal zelf zorgdragen voor de aanschaf, installatie en uitlevering op locatie van de nieuwe werkplek. Na aanmelding van de nieuwe werkplek bij Insign.it Managed Services zal deze uiterlijk binnen 2 werkdagen worden vrijgegeven voor gebruik. Alleen werkplekken die door Insign.it Managed Services worden vrijgegeven voor gebruik zullen werken op het netwerk.

Voor elke nieuwe werkplek is een vast eenmalig bedrag verschuldigd voor de aanschaf van de licenties, opnemen in het netwerk en de toename van het systeemgebruik. Na activering van de werkplek zal vervolgens het afgesproken tarief per maand ingaan.

Wijzigingenbeheer – nieuwe sites (netwerklocaties)

Indien de KLANT een nieuwe site (locatie) aan het WAN wenst toe te voegen, is het zaak deze zo spoedig mogelijk aan te melden. Levertijden op verbindingen van enkele maanden zijn geen zeldzaamheid en zijn in de dataprovider wereld "normaal". Onze SLA op het opleveren van een nieuwe locatie is 4 weken (of zoveel eerder als mogelijk) na ontvangst van de aanvraag.

Wijzigingenbeheer – aanvraagprocedure

Insign.it Managed Services ontwikkelt thans een website waarop klanten kunnen inloggen. Op deze website kunnen de diverse aanvragen middels invulformulieren worden gedaan. Aanvragen kunnen alleen worden gedaan door hiertoe door KLANT gemachtigde aanvragers. Na ontvangst van de aanvraag start de SLA van de betreffende aanvraag op en wordt de dienst geleverd. Eventuele facturering vindt plaats aan het einde van de maand.

Wijzigingenbeheer – aanvraag nieuwe applicatie

Het is verstandig om bij elke aanschaf van een applicatie vooraf contact op te nemen met Insign.it Managed Services voor een advies inzake de technische installatie van de gewenste nieuwe applicatie. De meeste applicaties kunnen zonder problemen worden geïnstalleerd, hierover bestaat echter niet altijd zekerheid. Insign.it Managed Services geeft een dergelijk technisch advies tegen een vooraf vastgestelde eenmalige kostprijs.

De gemachtigde aanvrager van KLANT kan Insign.it Managed Services verzoeken om een proefinstallatie van een nieuwe applicatie uit te voeren. Deze proefinstallatie inclusief het aanmaken van een testomgeving vindt plaats tegen een vooraf vastgestelde eenmalige kostprijs en wordt uitgevoerd binnen 2 werkweken na aanmelding.

Nadat de proefinstallatie is geslaagd en KLANT het besluit neemt om met de applicatie in productie te gaan maakt Insign.it Managed Services de productieomgeving aan en indien gewenst, ook de opleidingsomgeving. Ook aan deze stap is een eenmalige vooraf vastgestelde kostprijs verbonden. De SLA is ook hier twee werkweken na aanmelding.

Nadat de productieomgeving is aangemaakt en alle gebruikers voor de applicatie zijn geautoriseerd, worden de hostingkosten op basis van de in de offerte aangegeven staffel vanaf dat moment in rekening gebracht.

Sitebeheer - beschikbaarheid

Het netwerk van Insign.it Managed Services wordt in hoge mate pro-actief beheerd. Dit betekent, dat er beheerprogrammatuur is geïnstalleerd die de systemen en het netwerk permanent monitoren. De beheerders van Insign.it Managed Services maken dagelijks een beoordeling van de output van de beheersystemen waardoor tijdig de nodige maatregelen kunnen worden genomen. De omgeving van Insign.it Managed Services kent daardoor een zeer hoge mate van beschikbaarheid. Elementen die onder meer worden bewaakt:

- Systeem- en opslagcapaciteit
- Errorlogs
- Performance
- Back-up
- Serverprocessen
- Beveiliging/toegang

De beheerders van Insign.it Managed Services zijn doorgaans HBO opgeleid en beschikken over de noodzakelijke kennis en kunde om de omgeving op professionele wijze te kunnen beheren. Insign.it Managed Services investeert consequent in opleiding en vorming van haar medewerkers.

Beveiliging en autorisatie

Veiligheid is in deze tijd van mobiele toegang tot netwerken en de integratie van internet en andere landelijke netwerken een belangrijk punt van aandacht. Bij Insign.it Managed Services wordt, uiteraard, aan dit aspect zeer veel aandacht geschonken. Enerzijds vanuit het perspectief van voorkomen van verlies van gegevens door ongeautoriseerde toegang of kwaadaardige programmatuur (virussen, spyware etc.), anderzijds vanuit het perspectief van beschikbaarheid van de omgeving en beheersing van calamiteiten.

Ten aanzien van het beveiligen van de ICT-omgeving zijn een groot aantal maatregelen genomen. Genoemd wordt onder andere:

- Dagelijkse back-ups, periodieke externe opslag van de media.
- Een hoge mate van redundancy in het netwerk en de serveromgeving.
- Het datacentrum voorziet in alle eisen voor noodstroom (UPS en aggregaat), koeling, brandmelding en brandbestrijding.
- Professionele mal-ware protectie, firewall en VPN toepassingen.
- Toegang voor thuis- en mobiele werkers geregeld via SSL in combinatie met tokens en pincodes.

3.3 Dienst Datacommunicatie

Insign.it Managed Services adviseert altijd om alle locaties te verbinden via een consistent netwerk van beheerde datalijnen bij één provider. Daarbij kan, afhankelijk van de beschikbaarheidseisen en de benodigde bandbreedte, een keuze worden gemaakt uit een groot pallet aan schaalbare verbindingen. In een offerte kan worden aangegeven op welke wijze en tegen welke kosten Insign.it Managed Services deze verbindingen kan aanbieden. Daarbij zijn diverse opties mogelijk die uit nader overleg/onderzoek moeten worden ingevuld.

3.4 Dienst Randapparatuur

Nadat u ons een lijst van beschikbare printers heeft toegestuurd en wij deze hebben beoordeeld, kunnen deze printers, normaal gesproken allen, in het netwerk worden toegevoegd. U heeft op alle locaties toegang tot alle netwerkprinters in de netwerkomgeving. Alle gebruikers kunnen afhankelijk van autorisatie, meerdere printers selecteren. Het gebruik van lokale printers wordt afgeraden met het oog op stabiliteit en beschikbaarheid.

Ook andere randapparatuur als PDA's en scanners moeten vooraf worden aangemeld ten behoeve van de vrijgave van het merk en type voor werking op het netwerk. Met scanners moet overigens voorzichtigheid worden betracht met het oog op de benodigde bandbreedte voor het transport van gescande documenten van de scan-PC naar de servers.

3.5 Dienst programmatuur

Alle applicaties van de KLANT worden door middel van een icoontje op het bureaublad op basis van autorisatie vrijgegeven.

De Dienst programmatuur kent een gestaffeld tarief per geautoriseerde gebruiker per applicatie, afhankelijk van het aantal gebruikers dat geautoriseerd is voor het gebruik van een applicatie.

Insign.it Managed Services levert de volgende diensten:

1. Systeemgebruik en dataopslag van de applicatie voor alle geautoriseerde gebruikers.
2. Per applicatie maximaal drie omgevingen (productie, test, opleiding).
3. Installatie van 2 major releases en 4 patches per jaar (in overleg met de KLANT).
4. Installatie van versie en patches vindt op basis van afspraak uiterlijk plaats binnen 2 werkweken na ontvangst van het installatieverzoek van KLANT, tenzij anders wordt overeengekomen. Op verzoek van de KLANT kan dit tegen een opslag op het tarief ook in de avonden plaatsvinden.
5. Alle technisch (applicatie)beheer dat noodzakelijk is voor het garanderen van de beschikbaarheid conform de eisen van KLANT, in goede samenwerking met KLANT zelf en met de applicatieleveranciers.
6. Gecontroleerde en beveiligde toegang voor applicatieleveranciers voor remote ondersteuning.
7. Alle opgedragen extra werkzaamheden die buiten deze afspraken vallen. Deze extra werkzaamheden worden op basis van uurtarief achteraf verrekend.

Afbakening:

- Insign.it Managed Services maakt binnen maximaal twee werkdagen na aanmelding door KLANT gebruikers aan op het niveau van het operating systeem en stelt het inlog-icoon ter beschikking aan de gebruiker.
- Insign.it Managed Services garandeert dat de applicatie opstart en conform wensen van KLANT presteert. Hierbij wordt opgemerkt, dat een goede applicatieperformance niet alleen wordt geleverd door een goede technische infrastructuur, maar dat performance veelal ook afhankelijk is van de kwaliteit van de programmatuur. Op dit punt zal Insign.it Managed Services zich samen met de applicatieleveranciers maximaal inspannen om een goede performance te realiseren.
- Nadat de applicatie is geopend, is het beheer van de applicatie zelf een verantwoordelijkheid van de functioneel applicatiebeheerders van KLANT. Feitelijk hebben de medewerkers van Insign.it Managed Services slechts dat autorisatieniveau binnen een applicatie, dat nodig is voor de noodzakelijk installatie, onderhouds- en back-up werkzaamheden.

SLA-beheer en klantbeheer

Minimaal 3 keer per jaar vindt een voortgangsoverleg plaats waarin de afgesloten SLA's samen met KLANT worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Insign.it Managed Services beschikt over een procesondersteunend informatiesysteem waarin alle incidenten, wijzigingen, vragen en licenties worden geregistreerd. Periodiek ontvangt de klant overzichten van:

- Gemelde en afgehandelde incidenten en wijzigingen.
- Openstaande incidenten en wijzigingen.
- Financiële mutaties.

Insign.it Managed Services gaat ervan uit, dat door KLANT een vaste contactpersoon wordt aangewezen die gezamenlijk met Insign.it Managed Services de regiefunctie van het contract en de diensten vormgeeft.