

hallo, Managed Werkstation

Productsheet

Versie 1.2 - april 2023

hallo, ICT oplossingen voor het MKB

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
<i>Waarom hallo,?</i>	2
<i>Stop met onverwachte kosten door downtime, investeer in uptime!</i>	3
2. Omschrijving van de dienst	4
<i>Managed Werkstation</i>	5
<i>In beheername</i>	6
<i>Prijmodel</i>	6
Éénmalige kosten	6
Periodieke kosten	6
3. Levering	7
<i>Vereisten</i>	7
<i>Levertijden</i>	7
4. Service Level Agreement	8
<i>Verantwoordelijkheden</i>	8
<i>Applicaties van derden</i>	8
<i>Support & Service (SLA)</i>	8
5. Contract & Factuur	9
<i>Wijzigingen</i>	9
<i>Opzeggen</i>	9
<i>Factuur</i>	9
<i>Voorwaarden</i>	9

1. Inleiding

Waarom *hallo*,?

hallo, verrast je met gebruiksgemak, een topservice en de mogelijkheid om eenvoudig en zonder enige IT-kennis zelf je diensten te kunnen beheren.

Zo laten we zien wat ICT voor MKB-bedrijven kan doen. Oplossingen die voor jou werken in plaats van andersom. Makkelijk, flexibel, veilig én voor een transparante en eerlijke prijs. Dat zijn onze kernwaarden.

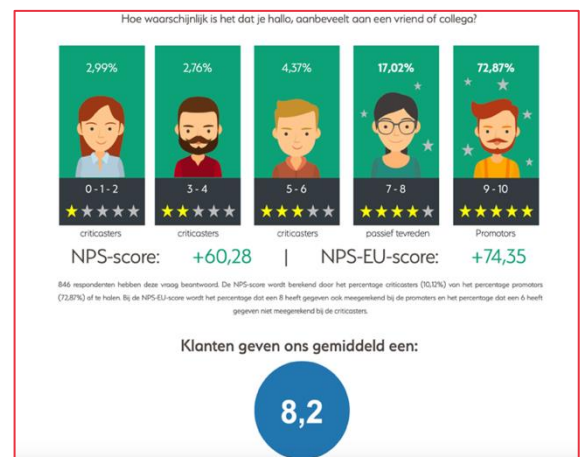
We maken ICT eenvoudig met geïntegreerde IT- en telecomoplossingen. Zo maken we gebruik van de technologie van nu, handig en betrouwbaar, eenvoudig in gebruik en zonder de kleine lettertjes. Ingericht op maat, en zonder de noodzaak te investeren. Als totaalaanbieder voor IT én telecom geeft *hallo*, jou daarbij een vast aanspreekpunt en alles op één factuur.

Een groot deel van de succesvolle ontwikkeling van *hallo*, is te verklaren door de ongeëvenaarde in-house support.

hallo, support medewerkers zijn enorm bedreven in de omgang met welke eindgebruiker dan ook. Of je nu een zorgmedewerker bent, een winkelier, een schooldirecteur of een systeembeheerder. Zij staan iedere dag klaar jou klaar.

Vandaar dat *hallo*, uitgegroeid is tot één van de meest toonaangevende aanbieders van ICT-oplossingen voor het MKB. Onze klanten zijn MKB-bedrijven, overheden, onderwijsinstellingen en zorgorganisaties door het hele land.

Met ruim 300 ICT-specialisten bedient *hallo*, inmiddels ruim 10.000 klanten door het hele land met ICT-oplossingen. Dit doen we vanuit onze locaties in Alkmaar, Almere, Amsterdam, Zeewolde, Utrecht Leeuwarden, Barendrecht, Tilburg, Nieuwkuijk en Den Bosch.



Stop met onverwachte kosten door downtime, investeer in uptime!

hallo, Managed Workstation is ontworpen om ICT omgevingen proactief te onderhouden door regelmatig onderhoud, monitoring en beheer te leveren. Alle proactieve diensten worden geleverd door de *hallo*, Servicedesk en zijn ontworpen om de waarschijnlijkheid en de impact van een ongewenste uitval en/of fouten te verminderen. En dat voor een vaste maandelijkse prijs.

Herken je dit?

- **ICT kost alleen maar geld!**
Wordt ICT alleen maar als kostenpost gezien welke niet te budgetteren is door ad-hoc uitgaven? ICT als een noodzakelijk kwaad, niet als integraal onderdeel van uw bedrijfsvoering.
- **Impact ICT verstoringen?**
Door ICT verstoringen kunnen je medewerkers zich niet richten op hun kerntaken en wordt er niet efficiënt gewerkt.
- **IT kennis werknemers?**
Vertrouw je op niet-IT'ers voor het voorkomen en oplossen van uw ICT problemen?

Voordelen *hallo*, Managed Workstation

- **Verhoging productiviteit**
Doordat wij continu inzicht hebben in jouw ICT omgeving kunnen fouten worden voorkomen en zijn wij in staat om snel problemen op te lossen.
- **Verkleinen kans op ICT verstoringen**
Doordat wij preventief onderhoud op jouw systemen uitvoeren loop je minder kans op ICT verstoringen.
- **Veiligheid**
Ieder door ons beheerd systeem wordt voorzien van een beheerde antivirus oplossing. Door het toepassen van patchmanagement blijft jouw software up-to-date waardoor de kans op veiligheidslekken, virussen en malware tot een minimum wordt beperkt.
- **Overzichtelijke kostenstructuur**
Jouw ICT omgeving volledig beheerd voor een vast bedrag per maand.
- ***hallo*, Servicedesk**
Onbeperkt toegang tot onze professionele Servicedesk voor al uw IT-gerelateerde vragen. Door onze uitgebreide kennis zijn wij in staat om jouw problemen vakkundig op te lossen en je te adviseren op het gebied van ICT vraagstukken. Onze dienstverlening is helder beschreven in een dienstbeschrijving en SLA.
- **24X7 bereikbaar**
Jouw systemen worden 24X7 gemonitord. Daarnaast is het (optioneel) mogelijk om toegang te krijgen tot de *hallo*, Calamiteitendienst. Wij zijn 24X7 bereikbaar bij bedrijf kritische verstoringen.

2. Omschrijving van de dienst

	Managed Werkstation
Doelgroep	<i>hallo</i> , Managed Werkstation is ontworpen om ICT omgevingen proactief te onderhouden door regelmatig onderhoud, monitoring en beheer te leveren. Alle proactieve diensten worden geleverd door de <i>hallo</i> , Servicedesk en zijn ontworpen om de waarschijnlijkheid en de impact van een ongewenste uitval en/of fouten te verminderen. En dat voor een vaste maandelijkse prijs.
<i>hallo</i> , Servicedesk	SLA Standaard SLA Uitgebreid SLA 24/7
24/7 monitoring	Inclusief: Jouw systemen worden 24X7 in de gaten gehouden. Zowel op het gebied van hardware problemen als op het gebied van de performance van jouw systemen. Onze geavanceerde monitoring zorgt voor een optimaal presterende omgeving en beschikbaarheid.
Patch Management	Inclusief
Antivirus software	Licentie inclusief
Antivirus controle	Inclusief
Gepland preventief onderhoud	Inclusief: Door regelmatig preventief onderhoud uit te voeren blijven jouw systemen optimaal presteren. Dit verhoogt de betrouwbaarheid en beschikbaarheid.
Rapportages	Inclusief: Wij kunnen op aanvraag diverse rapportages over de ICT omgeving aanleveren.

Managed Workstation

Met deze Dienst houden wij je werkstations up-to-date, monitoren wij de status van je device(s) en leveren remote beheer op je device.

Deze Dienst wordt geleverd en volledig ondersteund door de *hallo*,. Door deze Dienst wordt de kans op (volledige) uitval of fouten gereduceerd omdat wij je apparaat 24/7 geautomatiseerd monitoren.

Neem je deze dienst af in combinatie met de dienst 'Managed Werkplek Pro', dan is deze dienst al onderdeel van de dienst en is het niet nodig om deze dienst los aan te schaffen.

hallo, Managed Workstation biedt de volgende diensten:

- Geavanceerde Performance Monitoring;
- Windows OS Patch Management;
- Gepland preventief onderhoud;
- Anti-Virus controle;
- Remote Workstation ondersteuning.

Geavanceerde Performance Monitoring

hallo, monitort de gezondheid van het werkstation, en identificeert problemen die van invloed kunnen zijn op de prestaties en werking van het werkstation. Het vroegtijdig signaleren van problemen voorkomt uitval van de hardware.

Gepland preventief onderhoud

Regelmatig preventief onderhoud is vereist voor een goede werking van Windows werkstations.

Denk hierbij onder andere aan:

- Windows Patch Management;
- Microsoft 365 updates;
- Verwijderen tijdelijke bestanden;
- Controle van harde schijf / SSD;
- Tijdsynchronisatie;
- Veranderen lokaal beheerders wachtwoord.

Windows OS Patch Management

Voor de veiligheid en continuïteit van ICT-systemen is het van belang dat alle servers en werkplekken zijn voorzien van de meest recente Microsoft (beveiligings) updates.

Het niet installeren van deze updates leidt tot beveiligingslekken en achterstallig onderhoud. Dit vormt een flink risico voor de continuïteit van de bedrijfsvoering.

Windows Patch Management is dé oplossing voor het gecontroleerd installeren van

Microsoft beveiligingsupdates, zonder dat je daar iets van merkt.

Het werkstation wordt periodiek voorzien van de laatste Microsoft Windows OS patches. Er wordt onderscheid gemaakt tussen security patches, critical updates, updates en upgrades en servicepacks.

In beheername

Voordat een IT omgeving in beheer kan worden genomen, dient deze in kaart te worden gebracht. Tijdens deze inventarisatie op locatie worden alle relevante gegevens gedocumenteerd en worden eventuele aandachtspunten die van invloed zijn op het in beheer nemen benoemd.

Na opdrachtverstrekking wordt de IT omgeving van de opdrachtgever geschikt gemaakt voor Managed Beheer. Denk hierbij o.a. aan:

- installeren van de benodigde monitorsoftware;
- installeren van antivirus applicatie;
- instellen monitor sets;
- aanmaken documentatie;
- uitvoeren van aanpassingen naar aanleiding van inventarisatie (eventuele investeringen die hierop betrekking hebben zijn voor rekening van de opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt hiervoor vooraf een offerte);
- overdracht aan *hallo*, Servicedesk.

Prijzmodel

Het prijsmodel is als volgt opgebouwd:

Éénmalige kosten

Éénmalige setup

Meerprijs, eventueel benodigde aanpassingen

Periodieke kosten

Managed Workstation (prijs per maand per werkstation)

3. Levering

Vereisten

Om onze diensten te kunnen leveren hebben we (administrator) toegang nodig tot de ICT omgeving. De beheerde apparatuur dient verbonden te zijn met het internet.

Levertijden

Wanneer je *hallo*, opdracht verstrekt tot het implementeren van Managed Workstation in je organisatie, zal een projectmanager contact opnemen en de benodigde werkzaamheden inplannen. Doorlooptijden zijn altijd afhankelijk van beschikbaarheid.

4. Service Level Agreement

Verantwoordelijkheden

hallo, is verantwoordelijk voor het functioneren en in stand houden van de dienst en het leveren van support op de dienst.

De eindklant blijft verantwoordelijk voor haar eigen netwerk- en applicatieomgeving en voor het juist inzetten van de geboden beheerfunctionaliteit.

Applicaties van derden

Van iedere applicatie dient bekend te zijn wie de leverancier is, wie de contactpersoon is bij de opdrachtgever en wie de applicatiebeheerder is. Het applicatiebeheer (inrichting, ondersteuning en updates) is de primaire verantwoordelijkheid van de applicatieleverancier en/of opdrachtgever.

Updates van applicaties dienen gemeld te worden aan de Servicedesk. De Servicedesk beoordeelt of deze update kan worden uitgevoerd. De applicatieleverancier kan in overleg met de Servicedesk remote toegang krijgen tot de applicatie voor onderhoud. De Servicedesk is hierin coördinerend.

hallo, verricht deze werkzaamheden op basis van “best effort” en kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor problemen die een gevolg zijn van de uitgevoerde updates.

Support & Service (SLA)

Wij werken met zorg aan de betrouwbaarheid van onze diensten, zodat je optimaal gebruik kunt maken van onze oplossingen. Ervaar je onverhoopt een verstoring? Neem dan op werkdagen telefonisch contact met ons op. Of maak eenvoudig een supportticket aan in ons klantportaal.

Zie <https://hallo.eu/service/> voor de laatste supportinformatie.

5. Contract & Factuur

Wijzigingen

Het is mogelijk om tussentijds wijzigingen door te voeren. Neem hiervoor contact op met ons op met onze Servicedesk.

In ons klantenportaal maak je eenvoudig een supportticket aan.

Opzeggen

In je overeenkomst staat de door jou gekozen contractduur. Na het verstrijken van deze termijn kun je schriftelijk opzeggen. Stuur hiervoor een e-mail naar administratie@hallo.eu.

Wil je voor het verstrijken van de contractduur opzeggen? Dan kunnen wij een afkoopsom in rekening brengen. Je betaalt dan in een keer de kosten voor de resterende termijn van je contractduur. Wij informeren je over deze kosten voordat wij de opzegging verwerken.

Factuur

Zodra je gebruikmaakt van de Dienst ontvang je een factuur met daarop de kosten voor de levering van de dienst.

- kosten gebaseerd op basis van aantal in beheer zijnde systemen en afgenomen dienstverlening;
- eventueel: extra kosten bij aanvullende consultancy/dienstverlening buiten scope van de afgenomen dienst.

De factuur wordt maandelijks afgeschreven via automatische incasso. Heb je vragen over je factuur? We staan je graag te woord via administratie@hallo.eu.

Voorwaarden

Op *hallo*, diensten zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. Overeenkomst of contract
2. Productsheet
3. *hallo*, algemene voorwaarden