

Dienstbeschrijving

Dynamics 365 Managed Cloud Service

31 maart 2021

Versie 2021.03.31

Uw partner voor cloud adoptie van Microsoft solutions en managed cloud diensten

Rubicon is dé expert binnen het Microsoft cloud diensten portfolio en levert consultancy, complete diensten en geavanceerde (maatwerk) oplossingen om digitale transformatie te laten slagen. Op basis van cloud oplossingen en managed cloud foundations realiseren we veilige, geïntegreerde en datagedreven klantorganisaties.

Met meer dan 200 senior consultants en een gedegen track record in de grootzakelijke markt en overheid garanderen wij schaalbaarheid, continuïteit en een resultaatgerichte aanpak. Door digitalisering van bedrijfsprocessen helpen wij onze opdrachtgevers met innovatie, productiviteitsverbetering, kostenbesparing en efficiënte samenwerking.



Inhoudsopgave

1.	Dynamics 365 Managed Cloud Service	5
2.	Dienstverlening	6
2.1.	Operationeel beheer van de Dynamics 365 omgevingen	6
2.2.	Security en compliance monitoring	8
2.3.	IT Service management	9
2.4.	Platform Update Management	12
3.	Dynamics 365 Landing zone	13

Wijzigingshistorie

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
2021.03.15	15-03-21	Brahim Souabi	Concept versie
2021.03.30	30-03-21	Brahim Souabi	Verwerken feedback

1. Dynamics 365 Managed Cloud Service

Met Dynamics 365 Managed Cloud Service (D365MCS) biedt Rubicon een managed cloud dienst aan die organisaties in staat stelt om op een veilige en betrouwbare manier gebruik te maken van het Dynamics 365 CE platform.

D365MCS is een dienstverlening die ervoor zorgt dat uw Microsoft Dynamics 365 omgevingen goed en veilig worden ingericht en altijd onderhouden blijven.

Met Dynamics 365 en het onderliggende Power Platform biedt Microsoft een zeer compleet platform voor innovatie, verhoogde productiviteit en procesautomatisering aan in de Cloud. Microsoft biedt echter standaard geen ondersteuning bij het functioneel en security-technisch inrichten van de verschillende Dynamics 365 en de hieraan verwante diensten. Ook op het gebied van Governance is een organisatie aangewezen aan een gehele eigen invulling.

Onze managed cloud service neemt de complexiteit en zorg voor het goed en veilig inrichten en bijhouden van Dynamics 365 volledig uit handen. Dit zorgt ervoor dat u verzekerd blijft van een gezonde en veilige inrichting van uw Dynamics 365 omgevingen.

Op het gebied van beveiliging is in het Microsoft 365 domein veel mogelijk. De verschillende diensten in Microsoft 365 en het aanverwante Dynamics 365 & Power Platform, kennen samen honderden securityinstellingen. Een juiste configuratie hiervan stelt u in staat om te voldoen aan security standaarden zoals ISO 27001. Als u onze managed service uitbreidt met de Office 365 Secure & Compliant inrichting weet u dat uw gehele Cloud omgeving conform de CIS-security benchmark is ingericht en voldoet aan AVG (GDPR).

In dit document worden de verschillende elementen waaruit de dienst is opgebouwd beschreven:

1. Dienstverlening
2. Servicelevels
3. Dynamics 365 Landing zone

2. Dienstverlening

De Dynamics 365 Managed Cloud Service dekt drie beheerdomeinen af te weten:

- Operationeel beheer van de Dynamics 365 omgevingen
- Security en compliance monitoring
- IT service management
- Platform Update Management

De dienstverlening die Rubicon levert in het kader van de managed cloud service is voor ieder domein hieronder uitgewerkt.

2.1. Operationeel beheer van de Dynamics 365 omgevingen

Het operationeel beheer dat door Rubicon wordt uitgevoerd heeft tot doel het in stand en gezond houden van de Dynamics 365 omgevingen van de opdrachtgever inclusief de daarin geconfigureerde basisinrichting te weten de Dynamics 365 Landing zone.

Item	Toelichting	Levering
Dynamics 365 Landing zone	Als onderdeel van de transitiefase wordt de basisinrichting uitgerold en geconfigureerd in de Power Platform tenant van opdrachtgever. Hierbij wordt de landing zone configuratie gehanteerd zoals die tijdens de intake met opdrachtgever is besproken en afgesproken, inclusief eventuele afwijkingen en aanvullingen.	Standaard onderdeel van de dienst.
Landing zone onderhoud	De basisinrichting inclusief specifieke configuraties ten behoeve van opdrachtgever worden ondergebracht in de Rubicon GIT repository. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op de basisinrichting die over de tijd worden doorgevoerd worden eveneens in deze GIT repository bijgehouden. Rubicon zorgt voor dagelijkse back-ups van de inhoud van deze GIT repository	Standaard onderdeel van de dienst.
Landing zone herstel	In geval van een calamiteit kan opdrachtgever Rubicon verzoeken om de gehele basisconfiguratie te herstellen in de Power Platform tenant van opdrachtgever. Hiermee wordt de bestaande situatie volledig overschreven. Deze kan ook niet meer worden hersteld daarna.	Standaard onderdeel van de dienst.
SharePoint Online integratie	Standaard biedt het platform een SharePoint Online integratie voor opslag van documenten. Indien de	Standaard onderdeel van de dienst.

Item	Toelichting	Levering
	klant reeds beschikt over een ingerichte SharePoint Online omgeving binnen dezelfde tenant, zal deze integratie als onderdeel van de landing zone geconfigureerd worden.	
Exchange Online integratie	Voor het verwerken van emails en andere standaard functionaliteit biedt het Dynamics 365 platform een standaard integratie met Exchange Online. Indien de klant reeds beschikt over een ingerichte Exchange Online omgeving zal deze integratie als onderdeel van de landing zone geconfigureerd worden.	Standaard onderdeel van de dienst.
Aanvullende Backup	Naast de standaard backup mogelijkheden van Microsoft heeft Rubicon standaard een aanvullende dienst waarbij de Dynamics 365 omgevingen periodiek op een veilige klantomgeving in Azure worden opgeslagen. Dit zorgt er voor dat de klant ook voor perioden > 30 dagen backups van haar Dynamics omgeving(en) kan terugzetten. De klant moet hiervoor in bezit zijn van een Microsoft Azure Tenant.	Standaard onderdeel van de dienst indien de klant hier gebruik van wenst te maken.
Azure DevOps deployment pipelines	Rubicon beheert de Azure DevOps pipeline die wordt gebruikt voor het uitrollen en configureren van de Dynamics 365 landing zone.	Standaard onderdeel van de dienst.
Toewijzen van licenties aan eindgebruikers	Het toewijzen van Dynamics 365 licenties aan eindgebruikers maakt deel uit van het functioneel beheer dat opdrachtgever zelf moet uitvoeren op zijn Dynamics 365 omgeving. Het maakt derhalve geen onderdeel uit van de standaard dienstverlening van het RCMC. Het is echter mogelijk om dit wel te laten uitvoeren door de servicedesk van het RCMC. Dit moet tijdens de intake worden besproken en als extra dienstverlening worden toegevoegd aan de SLA.	Geen onderdeel van de standaard dienst.
Monitoring	De gedefinieerde KPI's worden met behulp van Azure monitor en Log analytics continue gemonitord. Workflows, Plug-ins en System Jobs die falen zullen worden gelogd. Wanneer de critical treshhold van 10 fouten per uur wordt behaald wordt automatisch een mail gestuurd naar de RCMC-Servicedesk en daar als incident geregistreerd en opgepakt. Afhandeling vindt plaats conform het afgesproken servicelevel en incident managementproces.	Standaard onderdeel van de dienst.

Item	Toelichting	Levering
	Wat betreft de storage capacity; Momenteel wordt 1x per maand de storage gecheckt van de verschillende typen storage (Database, File, Log). Als onderdeel van de dienst, breiden we dit uit naar 1x per week. Daarbij letten we ook op de marge van vrije storage die nog over is.	
Health check	Een maandelijkse Dynamics 365 health check maakt standaard onderdeel uit van de dienst. Op basis hiervan ontvangt de klant adviezen en verbetervoorstellen met betrekking tot beveiliging, gebruik van resources, stabiliteit en life cycle management. Verbetervoorstellen die door uw organisatie worden overgenomen worden door het RCMC als een wijzigingsverzoek behandeld conform het afgesproken servicelevel en change proces.	Standaard onderdeel van de dienst
Drift detectie	Aanvullend op de maandelijkse health check wordt ook wekelijks de configuratie van de landing zone van de Dynamics 365 tenant van opdrachtgever gecontroleerd op afwijkingen. Deze controle vindt plaats tegen de configuratie van de landing zone zoals die met opdrachtgever is besproken en afgesproken, startende vanaf de initiële uitrol in de transitiefase.	Standaard onderdeel van de dienst.

2.2. Security en compliance monitoring

Het security beheer zoals dat door het RCMC wordt uitgevoerd helpt u bij het bewaken van uw informatiebeveiliging in Dynamics 365, het tijdig signaleren van security risico's en mogelijke inbreuken en het nemen van preventieve maatregelen. In het geval er zich security incidenten voordoen, of er zich potentiële risico's voordoen zal het RCMC met uw organisatie in overleg treden en specifieke maatregelen adviseren. Daarbij zal ook de mogelijke impact worden aangegeven. ***U blijft echter zelf verantwoordelijk om te besluiten de adviezen van het RCMC ook op te (laten) volgen.*** Het RCMC neemt dan ook geen eindverantwoordelijkheid voor de veiligheid van systemen, applicaties en gegevens in uw Dynamics 365 omgevingen.

Item	Toelichting	Levering
Security monitoring	Na oplevering van de Dynamics 365 in beheer wordt met behulp van Secure score en Security center pro-	Standaard onderdeel van de dienst.

Item	Toelichting	Levering
	actief de security status van de tenant en de resources die zich daarin bevinden gemonitord. Critical alerts die betrekking hebben op de tenant en de resources (voor zover die bij RCMC in beheer zijn), worden automatisch gemaïld naar de RCMC-servicedesk en daar als incident geregistreerd en opgepakt. Afhandeling vindt plaats conform het afgesproken servicelevel en incident managementproces. Daarnaast vindt iedere werkdag een controle van de overige Secure score alerts plaats door een medewerker van RCMC. De security alerts en aanbevelingen uit Secure score worden ook meegenomen in de maandelijkse Dynamics 365 health check en besproken tijdens het periodieke servicemanagementoverleg. Verbetervoorstellen die door uw organisatie worden overgenomen worden door het RCMC als een wijzigingsverzoek behandeld conform het afgesproken servicelevel en change proces.	

Het wordt aanbevolen om de securitydienst Office 365 Secure & Compliant toe te voegen voor nog betere security hardening van uw gehele Office 365 tenant.

2.3. IT Service management

IT Servicemanagement ondersteunt uw organisatie in het dagelijks gebruik en de operationele en tactische aansturing van de Dynamics 365 Managed Cloud Service. Tijdens de transitiefase worden de servicemanagementprocessen met uw organisatie besproken en worden afspraken gemaakt over de aansluiting op uw eigen servicemanagementprocessen. Deze afspraken worden vastgelegd in een Document Afspraken en Procedures (DAP).

Tegelijkertijd worden met uw organisatie ook de serviceniveaus besproken en vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

Rubicon heeft de volgende servicemanagementprocessen ingericht:

Item	Toelichting	Levering
Incident management	Incidenten zijn verstoringen in de werking of beschikbaarheid van diensten of alerts die voortkomen uit de monitoringsystemen. Voor het afhandelen van incidenten hanteert het RCMC vaste servicelevels voor reactie- en	Het afhandelen en oplossen van incidenten wordt altijd als meerwerk uitgevoerd.

	oplostijden. Deze zijn afhankelijk van de prioriteitsklasse van het incident. Dit alles is vastgelegd in de SLA die met opdrachtgever is overeengekomen. Voor het afhandelen van incidenten hanteert het RCMC ook een vaste procedure. Deze procedure is vastgelegd in de DAP die met opdrachtgever is overeengekomen. Incidenten kunnen worden aangemeld bij de RCMC Service desk op volgende manieren: • Telefonisch tijdens openingstijden (zie SLA) • E-mail (24/7) • Serviceportaal (24/7)	
Change management	Wijzigingen (ook wel RFC's) kunnen door opdrachtgever worden aangevraagd bij de servicedesk van het RCMC. Voor het afhandelen van wijzigingen hanteert het RCMC vaste servicelevels voor reactie- en verwerkingstijden. Dit alles is vastgelegd in de SLA die met opdrachtgever is overeengekomen. Voor het afhandelen van wijzigingen hanteert het RCMC ook een vaste procedure. Deze procedure is vastgelegd in de DAP die met opdrachtgever is overeengekomen. Wijzigingen kunnen worden aangemeld bij de RCMC Service desk op volgende manieren: • Telefonisch tijdens openingstijden (zie SLA) • E-mail (24/7) • Serviceportaal (24/7)	Het behandelen en uitvoeren van wijzigingen wordt altijd als meerwerk uitgevoerd.
Problem management	Op basis van de resultaten van de maandelijkse health check worden door het RCMC problemen (vaak voorkomende incidenten) gesignaleerd. Deze worden in het periodieke service management overleg met de organisatie van opdrachtgever besproken. Verbetervoorstellen die door uw organisatie worden overgenomen worden door het RCMC als een wijzigingsverzoek behandeld conform het afgesproken service level en change proces.	Standaard onderdeel van de dienst.
Service desk	Opdrachtgever krijgt toegang tot de RCMC Service desk. Deze is ingericht als een 2 ^e lijns service desk met senior experts en biedt alleen ondersteuning aan	Standaard onderdeel van de dienst

	functioneel en technisch beheerders binnen de organisatie van opdrachtgever. De RCMC Service desk is geopend op werkdagen van 8.30 tot 17.30. Buiten deze openstelling kan gebruik worden gemaakt van de bereikbaarheidsdienst. Hiervoor moet een aanvullende SLA worden afgesloten.	
Service coördinatie	Alle werkzaamheden met betrekking tot afhandelen van incidenten en wijzigingen worden gepland en met opdrachtgever afgestemd door de Service coördinator. De Service coördinator is ook verantwoordelijk voor het bewaken van en rapporteren over de voortgang richting de organisatie van opdrachtgever.	Standaard onderdeel van de dienst.
Service portaal	Opdrachtgever krijgt toegang tot het RCMC-service portaal. Dit portaal is 24/7 bereikbaar voor het melden van incidenten en het aanvragen van wijzigingen. Ook kan hier inzicht worden verkregen in de actuele status van incidenten en wijzigingen.	Standaard onderdeel van de dienst.
Service rapportage	Opdrachtgever krijgt maandelijks via een servicemanagement rapportage inzicht in de uitgevoerde werkzaamheden en de kosten die daaraan zijn gerelateerd. De servicemanagementrapportage omvat ook de score van het RCMC ten opzichte van de afgesproken SLA en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.	Standaard onderdeel van de dienst.
Office 365 licentie overzicht	Opdrachtgever krijgt maandelijks een overzicht van de geregistreerde en gebruikte Dynamics 365 licenties in zijn tenant. Dit licentieoverzicht kan door opdrachtgever worden gebruikt voor de interne toewijzing van Dynamics 365 licentiekosten aan afdelingen of projecten. Voorwaarde voor het kunnen leveren van deze dienst is dat Rubicon ook optreedt als CSP voor opdrachtgever. Het kostenoverzicht is puur informatief en omvat geen aanbevelingen met betrekking tot kostenoptimalisatie. Het is ook geen vervanging van de factuur die opdrachtgever van Microsoft krijgt.	Standaard onderdeel van de dienst op voorwaarde dat Rubicon als CSP optreedt voor opdrachtgever.
Servicemanagement	Servicemanagement omvat het periodiek rapporteren over de geleverde dienstverlening aan opdrachtgever.	

Ook wordt met opdrachtgever periodiek een servicemanagementoverleg gevoerd waarin deze rapportage samen met de resultaten van de maandelijkse health check worden besproken.

In het servicemanagementoverleg worden tevens de door opdrachtgever voorziene grote wijzigingen besproken en zo mogelijk ingepland.

2.4. Platform Update Management

Een bijzonder onderdeel in het beheer van uw Dynamics 365 omgeving is omgaan met de updates en wijzigingen die Microsoft op het platform uitvoert. Deze updates worden door Microsoft uitgevoerd en zijn vooraf te testen. Binnen de dienst zijn er meerdere processen waar Rubicon dit bewaakt en samen met u tijdig hierop acteert:

- Gedurende health-checks en drift detection wordt gecontroleerd welke nieuwe updates Microsoft wil uitrollen en wat hun impact is op de omgeving.
- Op het moment dat updates beschikbaar worden, zal deze update direct op de dev- en testomgeving aangezet worden (early-access), zodat er tijdig getest kan worden.
- Voor elke opkomende update zal Rubicon een RFC aanmaken om de impact en risico's te bepalen.
De updates van Microsoft hebben 4 mogelijke impacts:
 - Technisch en/of Functioneel laag
Deze update heeft weinig tot geen impact op de eindgebruiker. Rubicon zal als onderdeel van de Health Check hiervoor het updateadvies met de klant bespreken en inplannen en uitrollen volgens het reguliere RFC proces.
 - Technisch en/of Functioneel gemiddeld
Deze update heeft impact op de eindgebruiker. De update wordt samen met de klant als RFC uitgewerkt en volgt de procedures van het change management.
 - Technisch en/of Functioneel complex
Deze update heeft een grote impact op de eindgebruiker en de inrichtingen van de Solutions (denk aan maatwerk). De update wordt samen met de klant als RFC uitgewerkt en volgt de procedures van het change management.
 - Nieuwe modules / Functionaliteit
Indien er een complete nieuwe module of functionaliteit wordt aangeboden, zal Rubicon de klant hierop wijzen. In de periodieke service overleggen wordt verder besproken of Rubicon kan assisteren in het verder toelichten van de mogelijkheden als onderdeel van "awareness" of een innovatie management aanpak van de klant.

3. Dynamics 365 Landing zone

De Dynamics 365 Managed Cloud Service is gebaseerd op het uitrollen en configureren van een Dynamics 365 Landing zone in uw Microsoft 365 Tenant. Het uitrollen en configureren van deze op best practices gebaseerde basisinrichting gebeurt grotendeels geautomatiseerd. Hiervoor wordt door het RCMC een deployment pipeline ingericht in de Rubicon Azure DevOps omgeving. Deze deployment pipeline wordt vervolgens aangesloten op uw tenant.

Let op! Dit is een gewenste "soll" inrichting volgens best practices. Bij een intake van een bestaande omgeving zal Rubicon het verschil tussen uw inrichting en de Landing zone bepalen en aangeven welke acties nodig zijn de bestaande omgeving "up-to-par" te krijgen.

Alle templates, scripts en configuratiebestanden die nodig zijn voor het uitrollen en configureren van de basisinrichting in uw Dynamics 365 Landing zone worden door het RCMC ondergebracht en beheerd in een GIT code repository die alleen voor uw organisatie wordt gebruikt.

De Dynamics 365 Landing zone omvat de volgende items:

Item	Toelichting	Levering
Azure DevOps deployment pipeline	Rubicon richt in haar eigen Azure DevOps omgeving een dedicated deployment voor opdrachtgever in. Deze deployment pipeline wordt aangesloten op de Microsoft 365 tenant van opdrachtgever.	Standaard onderdeel van de dienst.
GIT code repository	Rubicon richt voor opdrachtgever een dedicated GIT code repository in. Hierin worden alle templates, scripts en configuratiebestand ten behoeve van deployments ondergebracht en beheerd.	Standaard onderdeel van de dienst.
Deployment van de landing zone	De landing zone wordt door Rubicon grotendeels geautomatiseerd uitgerold in de Microsoft 365 tenant van opdrachtgever. Alle configuratie items worden tijdens de intake met opdrachtgever doorgenomen en inhoudelijk afgestemd.	Standaard onderdeel van de dienst.
Azure Dev/Ops Deployment Automation voor projecten	Rubicon rolt in de Azure DevOps omgeving van de klant een blauwdruk project omgeving voor ontwikkelteams met een basis deployment pipeline uit. Elke Dynamics 365 OTAP straat krijgt een eigen Azure DevOps omgeving!	Standaard onderdeel van de dienst.
Security center	Security center wordt uitgerold en geconfigureerd als onderdeel van de basisinrichting	Standaard onderdeel van de dienst
Compliance manager	Compliance manager wordt uitgerold en geconfigureerd als onderdeel van de basisinrichting	Standaard onderdeel van de dienst
Azure Storage t.b.v. aanvullende backup	In uw Azure tenant wordt een veilige Azure Storage omgeving ingericht voor het periodiek opslaan van versleutelde backups van de Dynamics 365	Standaard onderdeel van de dienst indien

Item	Toelichting	Levering
	omgevingen indien u een langere retentie wil dan de standaard 30 dagen van Microsoft.	de klant hier gebruik van wil maken.

