



WilroffReitsma

Haarlemmerstraatweg 111
1165 MK Halfweg

Satelliet 7
3824 MT Amersfoort

Tel: +31 20 40 77 700
www.wilroffreitsma.nl

Kvk: 34607050

BTW: NL 8035 25928.B01

IBAN: NL 39 ABNA 0643 248 277

WilroffReitsma Total Care Module B

Werkplek/Portaal Beheer

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Omschrijving	3
3	Werkplekbeheer/Portallbeheer	3
4	Operationeel beheer	3
4.1	Scope bij verstoringen	4
5	Verantwoordelijkheden en uitsluitingen	5
5.1	Verantwoordelijkheden WilroffReitsma	5
5.2	Verantwoordelijkheden klant	5
5.3	Uitsluitingen	5

2 Omschrijving

WilroffReitsma Werkplek/Portall beheer maakt als module B onderdeel uit van WilroffReitsma Total Care (WTC). Voor alle informatie met betrekking tot beheer, ondersteuning en incidentmanagement wordt u verwezen naar de dienstbeschrijving WilroffReitsma Total Care.

3 Werkplekbeheer/Portallbeheer

Werkplekken hebben onderhoud en beheer nodig. Er moet immers worden gecontroleerd dat de werkplekken het niet te zwaar hebben en (security)-updates moeten worden toegepast. Ook dienen de geïnstalleerde Microsoft Office applicaties up-to-date te zijn en correct te werken.

Voordat de werkplek in beheer wordt genomen, wordt een vitaliteitsschouw/intake uitgevoerd om de conditie in de “as-is” situatie te beoordelen. Indien het niet mogelijk is om bestaande werkplekken in beheer te nemen omdat de conditie (betreft dan voornamelijk PC/Laptop hardware) niet voldoende is waardoor de verantwoording van beheer niet kan worden genomen - wordt dit aangegeven.

Als uit de schouw/intake blijkt dat de werkplekken in een goede conditie verkeren dan worden zij “as-is” in beheer genomen. In geval van een defect of verstoring kan een vervanging tegen meerkosten worden uitgevoerd. WilroffReitsma neemt geen garantieverplichtingen over binnen WilroffReitsma Total Care.

4 Operationeel beheer

Bij Werkplekbeheer zijn de volgende servicecomponenten standaard inbegrepen.

- Monitoring en signalering.
- Op afstand uitvoeren van standaardwijzigingen.
- Aanmaken gebruikers.
- Rechten aanpassen.

4.1 Scope bij verstoringen

Onderdeel	Beschrijving
Windows 10 Professional/Enterprise	Het beschikbaar houden van de Windows OS werkpleksoftware (met Updates). Herstellen van bestaande situatie.
Office [Online] (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, Skype)	Het beschikbaar houden van de Office-software (met Updates). Herstellen van bestaande situatie.
Office 365 Beheerportaal	Beperkt tot gebruikers en groepen.
SharePoint	Beperkt tot gebruikers en groepen, op 1 site.
OneDrive Client	Beperkt tot het instellen en synchroniseren van SharePoint & Team locaties. Back-ups met OneDrive worden niet ondersteund.
Exchange [Online]	Herstellen van de functionaliteit.
Microsoft Defender (andere Antivirussoftware)	Herstellen van de functionaliteit. Herstellen van virusaanvallen en infectie, inclusief van malware en Trojans, vallen niet binnen deze overeenkomst.
Portall Printerbeheer	Onderhouden en herstellen van geleverde situatie.
Portall Schijfletters	Onderhouden en herstellen van geleverde situatie.
Portall Intranet	Onderhouden en herstellen van geleverde situatie.
Microsoft Endpoint manager	Onderhouden en herstellen van geleverde situatie.
Microsoft Information Protection	Onderhouden en herstellen van geleverde situatie.

Noot: Voor alle software geldt dat deze actief, "in live" moet zijn en door de leverancier(s) moet worden ondersteund om ook door WilroffReitsma te worden ondersteund. Aan software buiten ondersteuning vervalt de ondersteuningsplicht door WilroffReitsma.

5 Verantwoordelijkheden en uitsluitingen

5.1 Verantwoordelijkheden WilroffReitsma

- Levering en installatie van nieuwe apparatuur aan de hand van een op voorhand bepaalde configuratie (in overleg met de opdrachtgever), zoals in de definitieve overeenkomst is vastgelegd.
- Uitvoeren van een intake voor overname van bestaande apparatuur en/of levering en installatie van nieuwe apparatuur (aan de hand van een op voorhand bepaalde configuratie (in overleg met de opdrachtgever), zoals in de definitieve overeenkomst is vastgelegd.
- Inrichting en operationeel houden van de monitoringtool.
- Signalering van verstoringen vanaf de Servicedesk richting de klant.

5.2 Verantwoordelijkheden klant

- Vaststellen van de basisconfiguratie. Deze wordt door de klant aangeleverd of, als het bestaande apparatuur betreft, in een apart traject vastgesteld door WilroffReitsma.
- (Laten) verzorgen van software- en/of licentie updates. WilroffReitsma kan dit op uw verzoek aanbieden en uitvoeren, dit wordt gezien als een niet-standaardwijziging.
- Verzorgen dat eindgebruikers de werkplek “up to date” houden conform de gevraagde acties van de omgeving.
- Dragen van de kosten voor het repareren of vervangen van defecte apparatuur inclusief de programmeeruren die nodig zijn vanuit WilroffReitsma als een defect hardwarecomponent niet wordt afgedekt middels een door de klant afgenomen hardware-support contract.

5.3 Uitsluitingen

- Verstoringen die toewijsbaar zijn aan veranderingen die aangebracht of veroorzaakt zijn door (onjuist) beheer van de interne ICT-afdeling van de klant of die door een extern project zijn uitgevoerd;
- Gevolgschade die wordt veroorzaakt door uitval van de beheerde apparatuur.
- Verstoringen die toewijsbaar zijn aan bekabeling.