



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 C

WAN beheer

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Omschrijving	3
3	Varianten WAN beheer	3
3.1	Hardware als een service	3
3.1.1	Router als een Service	3
3.1.2	Firewall als een Service	3
3.2	Beheerde Hardware	4
3.2.1	Beheerde Router	4
3.2.2	Beheerde Firewall	4
4	Operationeel beheer	4
5	Verantwoordelijkheden en uitsluitingen	5
5.1	Verantwoordelijkheden WilroffReitsma	5
5.2	Verantwoordelijkheden klant	5
5.3	Uitsluitingen	5

2 Omschrijving

WilroffReitsma WAN beheer maakt als module C onderdeel uit WilroffReitsma Total Care (WTC). Voor alle informatie met betrekking tot beheer, ondersteuning en incidentmanagement, van de WAN-verbindingen en bijbehorende hardware wordt u verwezen naar de dienstbeschrijving WilroffReitsma Total Care.

3 Varianten WAN beheer

Binnen WAN beheer kennen we twee hardware beheervarianten; Hardware als een service en Beheerde Hardware.

3.1 Hardware als een service

Bij deze dienst geldt dat de hardware, het operationeel beheer en het licentiebeheer worden geleverd door WilroffReitsma tegen een maandelijks tarief.

In het kader van 'als-een-service' diensten fungeert WilroffReitsma als eigenaar van de hardware en software, waarbij zij de verantwoordelijkheid draagt voor de correcte levering van de dienst. Na afloop van de initiële contractperiode voert WilroffReitsma een jaarlijkse evaluatie uit om te bepalen of de gebruikte hardware en software nog steeds ondersteuning genieten van de fabrikant.

Indien dit het geval is, wordt het contract automatisch verlengd. Mocht echter blijken dat de producten het einde van hun levenscyclus hebben bereikt en niet langer ondersteund worden, dan behoudt WilroffReitsma zich het recht voor om vervangende producten aan te bieden tegen de op dat moment geldende tarieven. Uiteindelijk zal WilroffReitsma het contract beëindigen indien zij niet langer volledige ondersteuning vanuit de fabrikant kan waarborgen, om zo de kwaliteit en betrouwbaarheid van haar diensten te handhaven.

We onderscheiden de onderstaande 'als-een-service' varianten.

3.1.1 Router als een Service

De dienst 'Router als een Service' omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om een router te beheren en bij defect te vervangen.

3.1.2 Firewall als een Service

De dienst 'Firewall als een Service' omvat de levering van de hardware en alle activiteiten die noodzakelijk zijn om een firewall te beheren en bij defect te vervangen. Tevens zijn de licenties die nodig zijn om de firewall up-to-date te houden inbegrepen.

3.2 Beheerde Hardware

Bij deze dienst geldt dat WilroffReitsma tegen een maandelijks tarief het operationeel beheer uitvoert op apparatuur die eigendom is van de klant. Hardware, Hardware-support en Hardware-licenties zijn niet in deze dienstverlening inbegrepen en dienen door de klant zelf te worden aangeschaft.

3.2.1 Beheerde Router

De dienst 'Beheerde Router' omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om een router te beheren.

3.2.2 Beheerde Firewall

De dienst 'Beheerde Firewall' omvat alle activiteiten die noodzakelijk zijn om een firewall te beheren. Buiten deze dienst vallen de noodzakelijke licenties die nodig zijn om een firewall up-to-date te houden. WilroffReitsma kan u een aanbieding doen om deze te verlengen indien dit van toepassing is.

4 Operationeel beheer

Bij WAN beheer zijn de volgende servicecomponenten standaard inbegrepen.

- Monitoring en signalering.
- Op afstand uitvoeren van standaardwijzigingen.
- Vervangen van hardware bij defect (*alleen van toepassing bij hardware als een service*).
- Up to date houden van firmware

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.
- Beschikbaar hebben en houden van vervangende apparatuur met gelijkwaardige functionaliteiten (*alleen van toepassing bij hardware als een service*).
- Inrichting en operationeel houden van de monitoringtool.
- Signalering van verstoringen vanaf de Servicedesk richting de klant.
- Signalering van lijnstoringen richting provider en het bewaken van de voortgang richting de provider en 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.
- Alle activiteiten die op klantlocatie moeten worden verricht voor het herstel van de verbinding.
- Indien niet via internet gemonitord kan worden: het beschikbaar stellen van een gesloten verbinding naar het klantnetwerk.
- (Laten) verzorgen van software- en/of licentie-updates. WilroffReitsma kan dit op uw verzoek aanbieden en uitvoeren, dit wordt gezien als een niet-standaardwijziging (*alleen van toepassing bij beheerde hardware*);
- Dragen van de kosten voor het repareren of vervangen van defecte apparatuur inclusief de programmeeruren die nodig zijn als een defect hardwarecomponent niet wordt afgedekt middels een door de klant afgenomen hardware-support contract (*alleen van toepassing bij beheerde hardware*).

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.