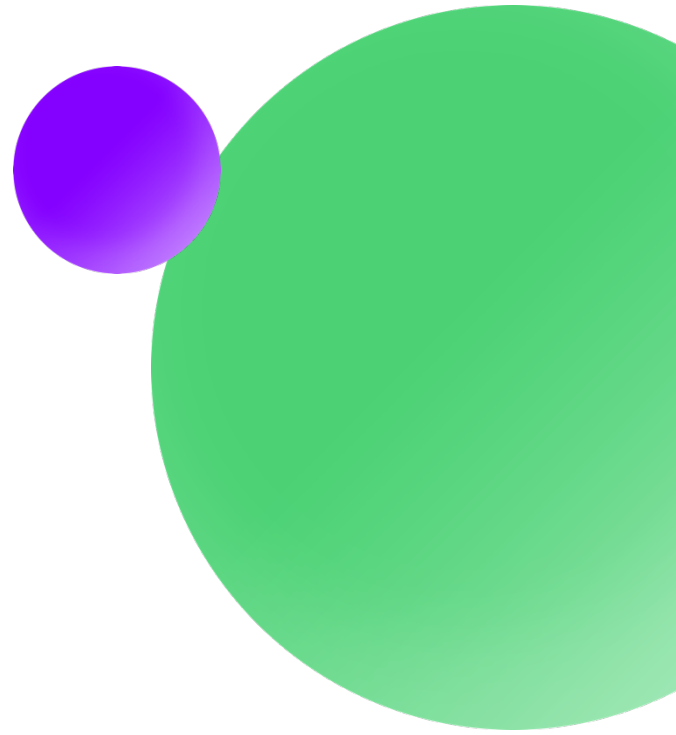


wortell



Service Description Work

18 november 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Constant in beweging.....	5
1.2	Verwijzingen	5
2	Work	6
3	Work M8.....	9
3.1	Wat doet de module 'Work M8' voor u?.....	9
3.2	Wat doet de module 'Work M8' niet?.....	9
3.3	Toegevoegde waarde.....	9
3.4	Prijsstelling.....	9
4	Basis 365	10
4.1	Wat doet de module 'Basis 365' voor u?.....	10
4.2	Wat doet de module 'Basis 365' niet?.....	10
4.3	Toegevoegde waarde.....	10
4.4	Prijsstelling.....	10
4.5	Licenties.....	10
5	Identiteit	12
5.1	Wat doet de module 'Identiteit' voor u?.....	12
5.2	Wat doet de module 'Identiteit' niet?.....	12
5.3	Toegevoegde waarde.....	12
5.4	Prijsstelling.....	12
5.5	Licenties.....	12
6	Beheerportaal	13
6.1	Wat kunt u doen met de module 'Beheerportaal'?.....	13
6.2	Wat doet de module 'Beheerportaal' niet?.....	13
6.3	Toegevoegde waarde.....	14
6.4	Prijsstelling.....	14
7	Apps.....	15
7.1	Wat doet de module 'Apps' voor u?.....	15
7.2	Wat doet de module 'Apps' niet?.....	15
7.3	Toegevoegde waarde.....	15

7.4	Prijsstelling.....	15
8	Printen.....	16
8.1	Wat doet de module 'Printen' voor u?.....	16
8.2	Wat doet de module 'Printen' niet?.....	16
8.3	Toegevoegde waarde.....	16
8.4	Prijsstelling.....	16
9	Backup.....	17
9.1	Wat doet de module 'Backup' voor u?.....	17
9.2	Wat doet de module 'Backup' niet?.....	17
9.3	Toegevoegde waarde.....	17
9.4	Prijsstelling.....	17
10	Apparaat.....	18
10.1	Wat doet de module 'Apparaat' voor u?.....	18
10.2	Wat doet de module 'Apparaat' niet?.....	18
10.3	Toegevoegde waarde.....	18
10.4	Prijsstelling.....	18
11	Huisstijl.....	19
11.1	Wat doet de module 'Huisstijl' voor u?.....	19
11.2	Wat doet de module 'Huisstijl' niet?.....	19
11.3	Toegevoegde Waarde.....	19
11.4	Prijsstelling.....	19
12	Veilig mailen.....	20
12.1	Wat doet de module 'Veilig mailen' voor u?.....	20
12.2	Wat doet de module 'Veilig mailen' niet?.....	20
12.3	Toegevoegde waarde.....	20
12.4	Prijsstelling.....	20
12.5	Benodigde Licenties.....	20
13	Certificaten.....	21
13.1	Wat doet de module 'Certificaten' voor u?.....	21
13.2	Wat doet de module 'Certificaten' niet?.....	21
13.3	Toegevoegde waarde.....	21
13.4	Prijsstelling.....	21

13.5	Benodigde Licenties	21
14	Regelgeving.....	22
14.1	Wat doet de module 'Regelgeving' voor u?.....	22
14.2	Wat doet de module 'Regelgeving' niet?.....	22
14.3	Toegevoegde waarde.....	22
14.4	Prijsstelling.....	23
14.5	Benodigde Licenties	23
15	Mobiel apparaatbeheer.....	24
15.1	Wat doet de module 'Mobiel apparaatbeheer' voor u?.....	24
15.2	Wat doet de module 'Mobiel apparaatbeheer' niet?.....	24
15.3	Toegevoegde waarde.....	24
15.4	Prijsstelling.....	25
15.5	Benodigde Licenties	25
16	Virtuele werkplek	26
16.1	Wat doet de module 'Virtuele werkplek' voor u?.....	26
16.2	Wat doet de module 'Virtuele werkplek' niet?.....	26
16.3	Toegevoegde waarde.....	27
16.4	Prijsstelling.....	27
16.5	Benodigde licenties.....	27
17	Eindgebruiker ondersteuning.....	28
17.1	Wat doet de module 'Eindgebruiker ondersteuning' voor u?.....	28
17.2	Wat doet de module 'Eindgebruiker ondersteuning' niet?.....	28
17.3	Toegevoegde waarde.....	28
17.4	Prijsstelling.....	29

1 Inleiding

1.1 Constant in beweging

Microsoft 365 is een dienst van Microsoft die constant in beweging is. Wij passen onze dienstverlening dan ook constant aan op de diensten van Microsoft 365. Hierdoor kan het zijn dat wij onze dienstbeschrijving gedurende de periode dat wij onze diensten aan u leveren aan moeten passen. Onze uitgangspositie is dat wij daarbij altijd een dienst bieden die minimaal gelijk blijft of een gelijke ervaring biedt.

1.2 Verwijzingen

1.2.1 Prijsopgave

Dit document is onderliggend aan de overeenkomst tussen Wortell en uw organisatie. De modules die zijn opgenomen in de prijsopgave die Wortell heeft uitgebracht, zijn onderdeel van de scope van de dienstverlening. Modules uit de Service Description die niet zijn vermeld in de prijsopgave, zijn geen onderdeel van de dienstverlening. Additionele modules kunnen via uw Accountmanager worden toegevoegd, deze zal daarvoor een aanvullende prijsopgaaf uitbrengen.

1.2.2 SLA

De diensten beschreven in deze Service Description worden geleverd onder de overkoepelende SLA.

2 Work

Work is een veilig, beheerd en geautomatiseerd cloud-platform op basis van Microsoft 365. Work is toegankelijk vanaf een mobiel, vast of virtueel apparaat, waarbij de basisvoorziening voor digitale identiteiten en veilige authenticatie van gebruikers, inbegrepen is.

Work is aan te vullen met additionele modules, die voorzien in de meest voorkomende functies van een werkplek. Dit zijn bijvoorbeeld het beschikbaar stellen en updaten van jouw applicaties, het leveren van fysieke apparaten zoals laptops en smartphones en het leveren van eindgebruikersondersteuning.

Work is in hoge mate geautomatiseerd, waardoor de werkplek altijd up-to-date is, en integreert naadloos met andere diensten van Wortell, zoals Debble, Protect en Teams Calling. Bovendien maakt Work het voor zorginstellingen en overheden mogelijk om compliant te zijn met de geldende wet- en regelgeving.

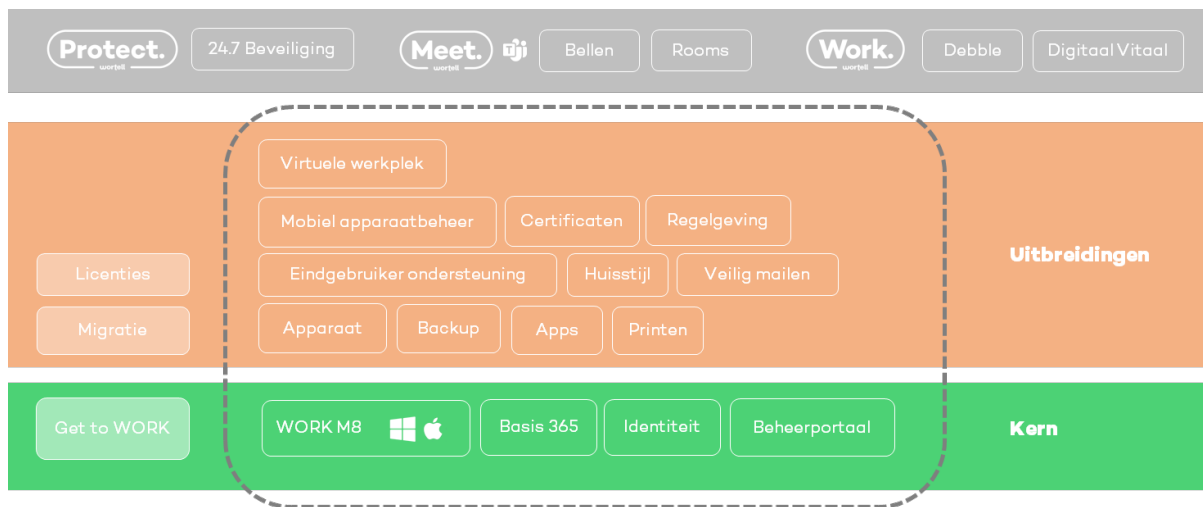
Work biedt de keuze uit Windows 10 en MacOS. Work is toepasbaar in bestaande omgevingen of als nieuwe omgeving.

Wortell levert technische ondersteuning voor Work. Deze technische ondersteuning bestaat uit het oplossen van problemen indien de in deze Service Description beschreven diensten niet naar verwachting functioneren. Wij geven geen inhoudelijke ondersteuning of uitleg aan eindgebruikers bij het gebruik van onze diensten of de Microsoft producten.

Wat doen we niet:

- *Aanpassingen in netwerk en connectiviteit op uw locatie(s)*
- *Functionele inrichting van Microsoft 365*
- *Functioneel applicatiebeheer*
- *Ondersteunen van andere Identity-providers dan Azure Active Directory en andere identity-tooling dan de Work-standaard*
- *Het inrichten, beheren en beveiligen van andere platformen dan Microsoft 365 (dus géén Google of Amazon, wél de ondersteunende platformen die door onze modules worden gebruikt)*

Work bestaat uit een aantal onderdelen:



Kern*

- Work M8
- Basis 365
- Identiteit
- Beheerportaal

Uitbreidingen**

- Apps
- Printen
- Backup
- Apparaat
- Huisstijl
- Veilig mailen
- Certificaten
- Regelgeving
- Mobiel apparaatbeheer
- Virtuele werkplek
- Eindgebruiker ondersteuning

* Maken altijd onderdeel uit van de dienstverlening. De activiteiten voor MacOS beheer alleen indien dit expliciet vermeld is in de prijsopgaaf (Apple Workspace Management).

** Optionele modules die alleen van toepassing zijn indien deze zijn afgenomen (apart vermeld zijn in de prijsopgaaf)

Ook zijn er eenmalige onderdelen zoals het opstellen van een transitieplan (Get to Work) en het uitvoeren van een migratie van de bestaande situatie naar Work. Deze zijn niet beschreven in deze Service Description.

3 Work M8

Work M8 is een door Wortell ontwikkelde *automation engine*. Work M8 verzorgt de gehele initiële configuratie van het cloud-platform. Vervolgens coördineert Work M8 de beheer- en servicetaken die nodig zijn om de omgeving up-to-date te houden en om wijzigingen en hersteltaken mogelijk te maken.

3.1 Wat doet de module 'Work M8' voor u?

- Initiële configuratie van Work en de diverse modules die worden afgenomen in de Microsoft 365 omgeving van de klant
- Beheertaken uitvoeren zoals beschreven in de diverse modules in dit document
- Wijzigingen doorvoeren
- Bewaken van de omgeving en het herstellen van afwijkingen die WorkM8 constateert ten opzichte van de vastgestelde configuratie
- Product billing

3.2 Wat doet de module 'Work M8' niet?

- Non-standard changes uitvoeren. Deze vraag je aan via het reguliere wijzigingsproces en worden vervolgens als Change doorgevoerd, op basis van nacalculatie.
- Troubleshooting
- Opruimen bestaande (historische) omgevingen

3.3 Toegevoegde waarde

- De Work configuratie van de cloud-omgeving is altijd up-to-date
- Beheerst doorvoeren van geautoriseerde wijzigingen zodat onverwachte verstoringen door wijzigingen in de configuratie worden voorkomen.
- Verhogen van consistentie kwaliteit en beschikbaarheid van de omgeving

3.4 Prijsstelling

- Vast onderdeel van de maandelijkse prijs per medewerker.
- Meerprijs voor het gebruik van MacOS, per medewerker.
- Meerprijs voor (non-)standard changes via Wortell Services

4 Basis 365

We leveren de basisconfiguratie om aan de slag te kunnen met Microsoft 365.

4.1 Wat doet de module 'Basis 365' voor u?

Het, conform de door Wortell opgestelde high- en low level design, instellen en up-to-date houden van:

- Basisconfiguratie Microsoft 365 Tenant
- Basisconfiguratie Conditional Access
- Basisconfiguratie Exchange Online
- Basisconfiguratie Defender
- Basisconfiguratie Teams
- Basisconfiguratie OneDrive for Business
- Basisconfiguratie Endpoint Manager
- Basisconfiguratie Autopilot
- Naamconventies voor rechtengroepen en configuratiebeleid
- Beschikbaar stellen van de applicaties Microsoft 365 Apps, Intune Bedrijfportal, Microsoft Authenticator (op iOS en Android) en de Microsoft Defender for Endpoint client op Windows 10.

4.2 Wat doet de module 'Basis 365' niet?

- Functionele configuratie
- SharePoint configuratie (meerprijs via Debble)
- Alle overige 365 configuratie en klantspecifieke eisen (meerprijs)
- Huisstijl (meerprijs via de module Huisstijl)
- Migraties (meerprijs)

4.3 Toegevoegde waarde

- Een uniforme, veilige basis
- Gereed voor migratie
- Gereed voor de uitrol van fysieke apparaten

4.4 Prijsstelling

Prijs per medewerker per maand.

4.5 Licenties

De volgende licenties zijn benodigd ter ondersteuning, afhankelijk van het gebruikers profiel:

- Microsoft 365 F3 + Defender for Endpoint + Defender for Office 365
- Microsoft Business Premium + Defender for Endpoint + Windows 10 E3 (<300 users)

- Microsoft 365 E3 + Defender for Endpoint + Defender for Office 365 plan 1
- Microsoft 365 E5

5 Identiteit

De module 'Identiteit' levert een centraal systeem voor het eenduidig opvoeren en beheren van digitale identiteiten en het toekennen van rollen, functionaliteiten en autorisaties.

5.1 Wat doet de module 'Identiteit' voor u?

- Azure Active Directory gebruikers, groepen en rechten toekennen en bijhouden
- Het inrichten en bijhouden van een noodtoegangsprocedure (inclusief een zogeheten *break glass account*)
- Het instellen van *privileged identity* voor admin rollen
- Aanbieden van de functionaliteit wachtwoordherstel
- Multi Factor Authentication beschikbaar stellen
- Configuratie van Password Protection
- Naamgevingsconventie voor aanmeldaccounts, rollen en rechtengroepen

5.2 Wat doet de module 'Identiteit' niet?

- Koppeling met of inrichten van Active Directory (meerprijs)
- Koppeling(en) met of het inrichten van processen gekoppeld aan een ander systeem, zoals bijvoorbeeld een HR of ERP pakket (meerprijs)
- Fysieke beveiligingssleutels koppelen (meerprijs)
- Microsoft Authenticator App instellen op telefoon (meerprijs)

5.3 Toegevoegde waarde

- Eenduidige opbouw en beheer van digitale identiteit
- Verhoogde bescherming aanmeldaccounts
- De eerste stap naar aanmelden zonder wachtwoord

5.4 Prijsstelling

- Prijs per medewerker per maand
- Meerprijs per koppeling naar een geautoriseerd bronsysteem, eenmalig en een toeslag per maand per koppeling.

5.5 Licenties

Deze functionaliteit is onderdeel van onderstaande licenties, iedere gebruiker moet voorzien zijn van één van deze, de exacte keuze is afhankelijk van het gekozen profiel.

- Microsoft 365 E5
- Microsoft E5 Security
- Microsoft F5 Security
- Azure Active Directory Premium Plan 2

6 Beheerportaal

Een webportaal voor *key users** waar beheertaken rondom identiteitsbeheer, zoals wachtwoordherstel en in dienst / uit dienst processen ingezien en uitgevoerd kunnen worden.

* De groep *key users* bezit extra rechten ten opzichte van eindgebruikers. Hiermee kunnen zij specifieke taken uitvoeren in het beheerportaal.

6.1 Wat kunt u doen met de module 'Beheerportaal'?

- Key users kunnen gebruikers en groepen aanmaken en beheren
- Microsoft licenties op- en afschalen die via het CSP programma worden afgenomen indien Wortell de CSP partner is
- In- en uitdienst melden inclusief notificaties
- Wachtwoorden opnieuw instellen
- Apps toewijzen aan gebruikers
- Mailboxbeheer
- Resetten van de MFA-instellingen van een gebruiker, zodat die het proces opnieuw kan doorlopen, bijvoorbeeld in het geval een nieuw telefoonnummer
- Importeren van de hashfile van nieuwe Windows 10 apparaten ten behoeve van het starten van het inspoelproces van Autopilot
- Inzicht verkrijgen in de compliancy status van apparaten die in gebruik zijn bij een medewerker
- Het op afstand blokkeren en/of wissen van een apparaat, bijvoorbeeld in geval van verlies of diefstal
- Inzicht in de Teams, Owners en Members van Microsoft Teams

6.2 Wat doet de module 'Beheerportaal' niet?

- Een mobiele app beschikbaar stellen. De functionaliteit is uitsluitend als (mobiele) webpagina beschikbaar.
- Bronsystemen koppelen (meerprijs)
- Self-service taken anders dan het beheren van digitale identiteiten en beheerde apparaten
- Beheer van en monitoring op de benodigde Azure infrastructuur (meerprijs)
- Mutaties via een tussenliggend proces of systeem doorvoeren in de doelsystemen. Wijzigingen worden namelijk vanuit het indienen via het Beheerportaal direct doorgevoerd in het doelsysteem. Vakjargon: er is geen *metaverse*.
- Aanmaken en beheren van Microsoft Teams (meerprijs via Debble Teams Governance)

- Wortell voert de taken die u via het Beheerportaal kunt uitvoeren niet handmatig voor u uit. U voert deze zelf uit in het Beheerportaal en dient deze niet als los wijzigingsverzoek bij Wortell in.

6.3 Toegevoegde waarde

- Zelfstandig uitvoeren van veelvoorkomende mutaties aan accounts en groepen.
- Zelf applicaties toewijzen aan gebruikers.
- Zelf regie houden, *in control* zijn.

6.4 Prijsstelling

- Prijs per medewerker per maand.

7 Apps

Centraal systeem om eenvoudig apps op Windows 10 beschikbaar te maken en periodiek bij te werken.

7.1 Wat doet de module 'Apps' voor u?

- Beschikbaarheid van duizenden apps uit een door Wortell samengestelde lijst
- Beschikbaar maken van nieuwe versies van applicaties door via de Module Apps beschikbaar zijn gesteld
- Apps zijn beschikbaar via een map in het Start Menu en de Wortell App Launcher.
- Apps beschikbaar stellen in de best passende beschikbare verschijningsvorm per apparaat (bijvoorbeeld: op de eigen werkplek start de lokale Outlook app; op een tijdelijke of gedeelde werkplek wordt juist de webmail gestart).
- Medewerkers krijgen uitsluitend de apps te zien waar ze recht op hebben op basis van de AAD groepen waar zij aan zijn toegevoegd.

7.2 Wat doet de module 'Apps' niet?

- Apps beschikbaar stellen op macOS.
- Apps op Azure Virtual Desktop, Citrix, RDS of vergelijkbare oplossingen (meerprijs via de module Virtuele werkplek).
- Apps die technisch niet goed te packagen zijn met MSIX
- Apps beschikbaar maken op mobiele apparaten (meerprijs via de module Mobiel apparaatbeheer).
- Het beheer op achterliggende databases en infrastructuur van de apps
- Packagen van bedrijfsspecifieke apps en deze op verzoek updaten (meerprijs).
- Apps beschikbaar maken op SharePoint (meerprijs via module Debble).
- Proactief signaleren van belangrijke nieuwe versies van bedrijfsspecifieke apps.
- Beschikbaar stellen van de benodigde software licenties voor de apps.

7.3 Toegevoegde waarde

- Centraal applicatiebeheer.
- Als organisatie beschikken over een eigen App Store.
- Apps worden regelmatig voorzien van de laatste beveiligingsupdates.
- Eenvoudiger om bij migratietrajecten te schakelen tussen verschillende omgevingen.

7.4 Prijsstelling

- Toeslag op de maandelijkse prijs per medewerker voor alle apps uit de Wortell App Store.
- Meerprijs per bedrijfsspecifieke app.

8 Printen

Centraal systeem voor het afdrukken thuis en op locatie, vanaf Windows 10, MacOS en ondersteunde mobiele apparaten (iOS en Android). Biedt functionaliteiten als *follow-me printing* en *beveiligd printen*.

8.1 Wat doet de module 'Printen' voor u?

- Mogelijkheid tot afdrukken
- Print kunnen ophalen bij een willekeurige beheerde printer (*follow-me printing*).
- Printopdrachten beveiligen (*secure release*).

8.2 Wat doet de module 'Printen' niet?

- Printen vanaf mobiele apparaten (meerprijs via de module Mobiel apparaatbeheer).
- Aanpassingen aan printers of bijbehorende netwerkconfiguratie, alsmede het vervangen van onderdelen ervan inclusief cartridges.
- Inrichten van gateway en bijbehorende apparatuur (meerprijs per locatie).
- Uitgebreide printer-specifieke instellingen aanbieden via *follow-me printing*.
- Ondersteuning voor printers die niet zijn opgenomen in de lijst ondersteunde printers (zie bijlage).

8.3 Toegevoegde waarde

- Kunnen afdrukken
- Beschermen van gevoelige informatie, door printopdrachten beveiligd te versturen.

8.4 Prijsstelling

- Prijs per medewerker per maand.
- Meerprijs per locatie (voor de gateway).
- Eenmalige meerprijs voor initiële inrichting.
- Eenmalige meerprijs voor iedere nieuwe te koppelen printer.

9 Backup

Een herstelmogelijkheid van data uit Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business en Microsoft Teams.

9.1 Wat doet de module 'Backup' voor u?

- Volgens vooraf gedefinieerde schema's een kopie maken van data uit Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business en Microsoft Teams.
- Onbeperkte opslagruimte in Microsoft Azure.
- Controleren of de backup actief is, en zo nodig mitigerende maatregelen treffen.
- Maandelijkse rapportage wordt beschikbaar gesteld en besproken.
- Per kwartaal uitvoeren van een restore test op basis van een vooraf gedefinieerde dataset.

9.2 Wat doet de module 'Backup' niet?

- Het behandelen en oplossen van individuele meldingen of fouten in de backup. U krijgt hier als klant zelf inzicht in en controle over om waar nodig actie te ondernemen.
- Onderbrengen van backup data in lokaal datacenter (meerprijs).
- Veiligstellen van data uit andersoortige bronnen.
- Veiligstellen van lokaal bewaarde data op Windows 10 en MacOS (uitgezonderd de met OneDrive for Business gesynchroniseerde data).
- Restore van items data op verzoek (meerprijs)

9.3 Toegevoegde waarde

- Kopie van eigen data.
- Aantoonbare kopie van clouddata in een lokaal datacenter (om te kunnen voldoen aan regelgeving).

9.4 Prijsstelling

- Prijs per medewerker per maand.
- Meerprijs per bij datacenter afgenomen TB aan opslagruimte (in het geval van keuze voor een eigen datacenter i.p.v. cloud opslag).
- Meerprijs voor restore (per uur)

10 Apparaat

Via een leaseconstructie of eenmalige aanschaf kunnen beschikken over een apparaat dat naadloos aansluit op de Work-dienstverlening. Bij aanzetten wordt het apparaat voorzien van de juiste instellingen en beveiliging waarmee je als medewerker direct aan de slag kunt. Fysieke apparaten worden uitsluitend in Nederland en België geleverd.

10.1 Wat doet de module 'Apparaat' voor u?

- Levering aan huis- of bedrijfsadres.
- Biedt een ondersteund apparaat, dan voldoet aan de minimale eisen van Work.
- Reparatie bij gebreken binnen de garantieperiode.
- Omruilen van apparaten die defect afgeleverd worden.
- Mogelijkheid om bijbehorende randapparatuur af te nemen.
- Mogelijkheid om zelf apparatuur te kunnen bestellen via de myWortell app in Microsoft Teams.

10.2 Wat doet de module 'Apparaat' niet?

- Leveringen buiten Nederland en België. Op verzoek en tegen meerprijs is dit mogelijk. Hierbij tekenen wij aan dat er op sommige landen een beperking kan gelden.
- Levering van apparatuur die niet op onze bestellijst staat.
- Ondersteuning van de gebruiker bij ingebruikname (meerprijs).
- Leenapparaat tijdens reparatie periode.
- Leaserelatie met Wortell (loopt via leverancier).
- Bij lease: garanderen dat apparaat gedurende de looptijd qua specificaties blijft voldoen aan de minimale eisen van Work.

10.3 Toegevoegde waarde

- Eén ketenpartner voor werkplek (apparaat en software).
- Direct de juiste instellingen voor ingebruikname.
- Verschuiving naar operationele uitgaven (OPEX vs CAPEX) door leaseconstructie.

10.4 Prijsstelling

- Per apparaat eenmalig of leasen per maand, voor een periode van 3 jaar.
- Levering van en ondersteuning apparaten buiten Nederland en België op basis prijsopgave.
- Per apparaat een maandelijks opslag voor het managen van de device lifecycle

11 Huisstijl

Work voorzien van organisatie-specifieke logo's, kleuren, bureaubladachtergrond, e-mailhandtekening.

11.1 Wat doet de module 'Huisstijl' voor u?

- Automatisch toevoegen van een handtekening onder e-mail vanuit Outlook.
- Aanmeldvensters, de webversie van Microsoft 365 en het Beheerportaal tonen waar mogelijk logo, achtergrondafbeelding en kleuren.
- App Launcher toont logo, achtergrondafbeelding en kleuren.
- Windows 10 werkplekken tonen een aangepast aanmeldvenster, een aangepaste bureaubladafbeelding en bijpassende kleuren.

11.2 Wat doet de module 'Huisstijl' niet?

- Maken van e-mail sjablonen.
- Bij afnemen van de module Apparaat: verpakking aanpassen naar organisatie-specifieke huisstijl.
- Op macOS aanbieden van afwijkende bureaubladafbeeldingen, logo's en kleuren.
- Op macOS aanbieden van een aangepaste App Launcher.

11.3 Toegevoegde Waarde

- Verhoogde herkenbaarheid van de werkplekomgeving.
- Eenvoudiger om contact op te nemen met medewerkers, dankzij contactgegevens onderaan e-mail.
- Medewerkers hebben laagdrempelige toegang tot alle professioneel ogende communicatie-uitingen.

11.4 Prijsstelling

- Meerprijs van de maandelijkse prijs per medewerker.

12 Veilig mailen

Aantoonbaar conform NTA 7516 kunnen uitwisselen van digitale e-mailberichten.

12.1 Wat doet de module 'Veilig mailen' voor u?

- Exchange Online uitbreiden met een transportkoppeling naar de veilig mailen-omgeving.
- Inzien en reageren op berichten via een webportaal.
- Verificatie van de ontvanger gebeurt op basis van een tijdelijke code, die per SMS wordt toegezonden.
- Verificatiegegevens worden bij verzending ingevoerd, zonder dat dit een add-in vereist.
- Instellen en onderhouden van infrastructurele randvoorwaarden als DNS records.
- Activeren en inrichten van Microsoft Information Protection, uitsluitend bedoeld in combinatie met e-mail.

12.2 Wat doet de module 'Veilig mailen' niet?

- Automatische herkenning van gevoelige documentinhoud (meerprijs).

12.3 Toegevoegde waarde

- (Deels) ingerichte 'controls' vanuit BIO en NEN7510
- Ingerichte techniek om bescherming van gevoelige informatie te kunnen faciliteren.
- Eenduidige gebruikerservaring op Windows 10, MacOS, iOS, Android en web.

12.4 Prijsstelling

- Maandelijkse prijs per medewerker.
- Meerprijs inrichting automatische herkenning en bescherming van gevoelige documentinhoud.

12.5 Benodigde Licenties

- F5 Security & Compliance (Add-on per user, for Microsoft 365 F3)
- E5 Compliance (Add-on per user, for Microsoft 365 E3)
- Microsoft 365 E5

13 Certificaten

Biedt vertrouwde digitale certificaten vanuit een eigen cloud-gebaseerde certificaatautoriteit.

13.1 Wat doet de module 'Certificaten' voor u?

- Biedt een eigen Certificate Authority in Microsoft Azure.
- Biedt een koppeling met Microsoft Endpoint Manager voor distributie van certificaten naar Windows 10 werkplekken.
- Mogelijkheid om transparante toegang (geen aanmeldprompts) tot uw draadloze netwerken te verzorgen op basis van certificaten (WPA2/3 Enterprise).
- Maakt communicatie van (ondersteunde) netwerkkapparatuur mogelijk op basis van het Online Certificate Status Protocol (OCSP).
- Biedt de mogelijkheid om hybride omgevingen (waar nog primair wordt aangemeld bij Active Directory) te voorzien van aanmelden met een digitaal certificaat.
- Beheren van Azure Key Vault-omgeving voor veilige opslag van certificaten in de cloud.

13.2 Wat doet de module 'Certificaten' niet?

- Aanpassingen aan netwerkinfrastructuur, waaronder de Wi-Fi access points.
- Vervangen van netwerkinfrastructuur.
- Certificaten distribueren naar macOS-gebaseerde werkplekken of mobiele apparaten.
- Communicatie via RADIUS (meerprijs)

13.3 Toegevoegde waarde

- Concrete stap naar aanmelden zonder wachtwoord.
- Robuuste beveiliging van draadloze netwerken.

13.4 Prijsstelling

- Meerprijs van de maandelijkse prijs per medewerker.
- Kosten voor het gebruik van Azure, via uw eigen Azure tenant

13.5 Benodigde Licenties

- Azure Subscription
- Azure App Service
- Azure Key vault (zonder HSM)
- Microsoft Endpoint Manager

14 Regelgeving

Met deze module richten wij de cloud-backend zo in, dat deze technisch gezien in lijn is met de eisen die worden gesteld vanuit ISO 27001, NEN7510 en de BIO. Dit betekent dat de technische instellingen in de basis goed staan zodat u kunt toewerken naar een werkplek die compliant is aan deze normen.

14.1 Wat doet de module 'Regelgeving' voor u?

- Basis inrichting van Microsoft Information Protection
- Configuratie van 4 labels om informatie mee te classificeren in Microsoft Information Protection
- Configureren en up to date houden van retention policies in Microsoft 365 voor documenten en e-mail
- Configureren en up to data houden van Unified Auditlogging in Microsoft 365
- Actueel overzicht (export) van de geplaatste configuratie t.b.v eventuele audits

14.2 Wat doet de module 'Regelgeving' niet?

- Inrichten van het informatiebeveiligingsbeheersysteem
- Inrichten van een veilig mailen-oplossing in Microsoft 365 die voldoet aan de NTA 7516 (meerprijs via de module Veilig mailen).
- Medewerkers helpen om bewust veilig te werken (meerprijs via de module Security Awareness).
- Verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging volledig of deels laten verschuiven naar Wortell (organisatie is in beginsel altijd zelf verantwoordelijk).
- Geavanceerde, proactieve bescherming tegen hacks en dreigingen door onze beveiligingsdienst (meerprijs voor de module 24.7 Beveiliging).
- Certificering van Work voor een norm (certificering gaat over jouw organisaties, niet over een specifiek product).
- Bijhouden en updaten van de technische inrichting indien de norm wijzigt of indien de instellingen door een medewerker worden gewijzigd.

14.3 Toegevoegde waarde

- De veilige basis van Work uitbreiden met technische maatregelen waarmee (ten dele) aantoonbaar invulling kan worden gegeven aan formele beveiligingsnormen.
- Onderscheid kunnen maken in de gevoeligheid van informatie.
- Bewaarbeleid kunnen afdwingen.
- Mogelijkheid om wijzigingen aan de Work-omgeving vanuit een centraal systeem te kunnen inzien en herleiden, met behoud van historie.

14.4 Prijsstelling

- Meerprijs per tenant per maand.

14.5 Benodigde Licenties

Deze functionaliteit kan op basis van twee versies toegepast worden: Basic Audit en Advanced Audit. Voor basic audit zijn de onderstaande licenties nodig:

- Microsoft 365 E3
- Microsoft 365 F3
- Microsoft 365 Business Premium

Bij basic audit is de retention periode 90 dagen.

Microsoft 365 Advanced Audit kan geactiveerd als de volgende licenties per gebruiker aanwezig zijn:

- Microsoft 365 E3 + E5 Compliance
- Microsoft 365 E5
- Microsoft 365 F3 + F5 Security & Compliance

Bij advanced audit is de retention periode 1 jaar, en deze kan uitgebreid worden met de 10 Year Audit Log Retention Add On per gebruiker tot 10 jaar.

15 Mobiel apparaatbeheer

Technisch beheer van Google (Android) en Apple (iOS en iPadOS) mobiele besturingssystemen. Hiermee kunnen instellingen en applicaties worden beheerd (op ondersteunde apparatuur).

15.1 Wat doet de module 'Mobiel apparaatbeheer' voor u?

- Work uitbreiden met de mogelijkheid om ondersteunde mobiele apparatuur via Mobile Device Management (MDM) technisch te kunnen beheren.
- Activeren en up to date houden van de benodigde zakelijke beheermechanismes van Google (Android Enterprise) en/of Apple (Apple Business Manager of Apple School Manager).
- Beschikbaar stellen van de basis Work apps (Microsoft Authenticator, Microsoft Intune Bedrijfsportaal, Microsoft Office, Microsoft Teams, Microsoft Outlook en Microsoft Defender for Endpoint).
- Inrichten en up to date houden van basis instellingen voor toestelbeveiliging, waaronder het afdwingen van een PIN-code bij opstarten en versleuteling van lokale data (indien het apparaat het ondersteund).

15.2 Wat doet de module 'Mobiel apparaatbeheer' niet?

- Uitgebreide organisatie-specifieke inrichtingen.
- Aanvullende apps aanbieden en/of inrichten (meerprijs).
- Volledig beheer van niet-ondersteunde apparatuur.
- Bestaande zakelijke smartphones en tablets koppelen.
- Regulier aangeschafte Apple-apparatuur als zakelijk aanmerken (bij aanschaf van apparatuur moet al expliciet vermeld worden dat deze toestellen voor zakelijk beheer aangemerkt moeten worden)
- Leveren van geschikte smartphones en tablets (meerprijs via de module Apparaat)
- Het voeren van beheer over instellingen waarvoor de leverancier van het apparaat geen ondersteuning biedt.
- Het leveren van en ondersteunen bij het gebruik van mobiele data-abonnementen

15.3 Toegevoegde waarde

- Zakelijk aangeschafte smartphones en tablets op gestandaardiseerde en beheerste wijze uit kunnen leveren, waarbij het uitleverproces in hoge mate geautomatiseerd verloopt.
- Mogelijkheid om zakelijke smartphones en tablets van specifieke instellingen te voorzien

- Mogelijkheid om zakelijke smartphones en tablets op afstand te kunnen wissen (indien er verbinding is).
- Aanbieden van (sommige) zakelijke apps, zonder tussenkomst van gebruiker.
- Bveiliging regelen op apparaatniveau, zoals bijvoorbeeld een PIN-code bij opstarten.

15.4 Prijsstelling

- Meerprijs per apparaat per maand
- Meerprijs per aanvullend profiel (apps en instellingen) per maand.

15.5 Benodigde Licenties

Deze module leunt op Microsoft Intune welke onderdeel is van:

- Microsoft 365 – F3
- Microsoft 365 – E3
- Microsoft 365 – E5
- Microsoft 365 Business Premium

16 Virtuele werkplek

Maakt het mogelijk om Work als volledig virtuele werkplek aan te spreken, als gebruik van een eigen apparaat niet wenselijk of mogelijk is. Een virtuele werkplek draait in Azure en maakt gebruik van de kracht en de schaalbaarheid van de Cloud. Ook brengen we hiermee traditionele Windows applicaties naar de Cloud om ze op een transparante wijze aan te bieden als gepubliceerde app op ieder type device. Deze module geeft ook de mogelijkheid om snel en eenvoudig op te schalen als extra werkplekken nodig zijn of als er behoefte is aan meer rekenkracht. Door voor een beperkte periode gebruik te kunnen maken van grote hoeveelheden centraal beheerde werkplekken. Als onderdeel van deze module voorzien wij ook in het dagelijks beheer, monitoring, onderhoud en innovatie van het platform. Een virtuele werkplek, volledig ontzorgt.

16.1 Wat doet de module 'Virtuele werkplek' voor u?

- Beheren van een volledige virtuele werkplekomgeving op basis van Windows 10 multi-session binnen het Azure Virtual Desktop (AVD)-platform.
- Beheren van een virtuele werkplek als persoonlijke (1:1) werkplek óf als gedeelde virtuele (1:n) werkplek.
- Benaderbaar vanaf een breed scala aan apparaten en vanaf verschillende locaties, zonder dat hierdoor wordt ingeleverd op beveiliging, zo lang een internetverbinding aanwezig is.
- Periodiek bijwerken van het besturingssysteem van de virtuele werkplek en van de Microsoft 365 Enterprise applicaties zoals Microsoft Edge, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Teams binnen de virtuele werkplek.
- Indien ingezet voor het aanbieden van verouderde apps: integratie met Windows 10 maakt voor transparante werking van app, alsof deze lokaal aanwezig is op het apparaat.
- Virtuele werkplekken worden automatisch aangeboden op basis van behoefte: geen aanvragen maakt dat de werkplekken inactief worden gemaakt, zodat kostenoptimalisatie wordt gerealiseerd.
- Overzichtsweergaven op basis van telemetrie die inzicht geven in het verbruik.
- Structurele innovatie aan AVD-platform op basis van de recente ontwikkelingen

Een overzicht van alle beheertaken en processen rondom de virtuele werkplek staan beschreven in het 'Virtuele werkplek – beheertaken' document.

16.2 Wat doet de module 'Virtuele werkplek' niet?

- Periodiek bijwerken van aanvullende applicaties (meerprijs via de module Apps).
- Toevoegen van aanvullende applicaties (meerprijs via de module Apps).

- Leveren, aansluiten, configureren en beheren van thin clients.
- Optimale performance vanuit locaties waar Azure regio's nog geen AVD control plane beschikbaar is.
- Enkel zichtbaar maken van applicaties waar de gebruiker rechten op heeft (meerprijs voor *app masking*)

16.3 Toegevoegde waarde

- Werken vanaf een breed scala aan apparaten vanaf verschillende locaties
- Benutten van de kracht en de schaalbaarheid van het Azure platform op basis van een consumptie model.
- Een centrale beheerde werkplekomgeving in de cloud.
- Ondersteuning van andere gebruiksscenario's (bijvoorbeeld een gedeelde werkplek).
- Kunnen opschalen van aantal werkplekken als er tijdelijk extra werkplekcapaciteit nodig is.
- Dezelfde apps zowel in fysieke als virtuele verschijningsvormen van de Work werkplek beschikbaar kunnen stellen

16.4 Prijsstelling

- Meerprijs per virtuele werkplek tenant en pool per maand.
- Meerprijs per virtuele werkplek image per maand.
- Meerprijs op basis van daadwerkelijk Azure verbruik (qua rekenkracht en opslagruimte).

16.5 Benodigde licenties

- Windows 365 CAL / Windows RDS CAL (enkel in het uitzonderlijke geval van een server besturingssysteem) of Microsoft 365 F3/E3/E5/Business premium per gebruiker.
- Azure consumptie met betrekking tot:
 - Virtual machines
 - Storage
 - Networking

17 Eindgebruiker ondersteuning

Voor eindgebruikers van Work is het mogelijk contact op te nemen voor het stellen van functionele supportvragen bij het gebruik van een aantal componenten van Work, waaronder het gebruik van Office-applicaties, Microsoft Teams, Windows 10, MacOS en printen.

We helpen u in het Engels of Nederlands en tegen meerprijs ook in Frans of Duits. U heeft hierbij de keuze om deze ondersteuning af te nemen tijdens de volgende Service Windows. Per Service Window geldt een andere prijsstelling. U kiest 1 Service Window per organisatie.

- Kantoortijden tijdens werkdagen (07.30 – 18.30 CEST)
- 16 uur per dag tijdens werkdagen (07.00 – 23.00 CEST)
- 24 uur per dag tijdens werkdagen
- 24 uur per dag, 7 dagen per week

17.1 Wat doet de module 'Eindgebruiker ondersteuning' voor u?

- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van de Microsoft Office Applicaties Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, OneNote
- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van Microsoft Edge
- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van e-mail via Microsoft 365
- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van OneDrive for Business
- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van Windows 10
- Ondersteuning bij supportvragen over het gebruik van MacOS
- Ondersteuning bij supportvragen over connectie maken met de virtuele werkplek
- Ondersteuning bij supportvragen via de met Work uitgeruste werkplek

17.2 Wat doet de module 'Eindgebruiker ondersteuning' niet?

- Ondersteuning van iOS en Android
- Ondersteuning voor randapparatuur (bv: een printer thuis toevoegen)
- Ondersteuning voor netwerkverbindingen (bv: werken vanuit een internetcafé)
- Andere talen dan Frans, Duits, Nederlands of Engels
- Ondersteuning bij andere onderdelen of applicaties dan hierboven genoemd (in paragraaf 18.1)
- Meer tijd besteden dan 30 minuten per (support) vraag
- Geen 1-op-1 training sessies
- Technische ondersteuning op apparatuur, ook als deze is uitgerust met Work

17.3 Toegevoegde waarde

- Eindgebruikers zo snel mogelijk weer aan het werk helpen

- Minder belasting op uw eigen IT-support afdeling
- Beter gebruik van de beschikbaar gestelde technologie.

17.4 Prijsstelling

- Per gebruiker per maand (afhankelijk van het Service Window)
- Meerprijs per gebruiker per maand voor extra taal (bv: Frans, Duits)
- Meerprijs per gebruiker per maand voor ondersteuning bij de virtuele werkplek