

# 2015

## Cloud-S *Uitgebreide toelichting diensten*



Dynamic Solutions

Torenallee 26-20

5617BD Eindhoven

T: +31-40-2466412

E: [info@dynamic solutions.nl](mailto:info@dynamic solutions.nl)

Version 1.1



## Inhoudsopgave

Onbezorgd werken via Cloud.....	2
Waar is een Onbezorgd gebruiker werkplek uit opgebouwd?.....	2
Remote Desktop.....	3
Datacenter faciliteiten .....	4
Private Cloud .....	4
Virtualisatie.....	5
Back-up.....	5
(eigen) Applicaties .....	6
Data opslag in de Cloud.....	6
Microsoft Office.....	7
Anti-virus en Take Control .....	7
Serversupport en rapportering.....	8
Beveiliging.....	8
Helpdesk en incidentenafhandeling .....	9
E-mail afhandeling.....	9
Standaard software.....	9



## Onbezorgd werken via Cloud

Cloud-S maakt het mogelijk om via een vast bedrag per maand en per gebruiker een werkplek te creëren die alles omvat om IT binnenshuis in één klap overbodig te maken. U neemt de *volledige* IT af zoals u stroom afneemt van uw energieleverancier. Makkelijker kan het niet. Geen verborgen kosten voor onderhoud, support, hardware, software, etc. Alles duidelijk op een maandfactuur. Groeit uw onderneming, dan groeit uw IT mee. En vice versa.

De Onbezorgd gebruikers van Cloud-S omvatten veel. Heel veel. Alle standaard IT zaken zijn verwerkt in een bedrag per gebruiker per maand waardoor u zich kunt bezig houden met uw onderneming zonder de zorgen van een netwerk, complexe/ dure hardware en onduidelijke support.

In dit document vindt u een beknopte omschrijving van alle onderdelen die vallen onder de *onbezorgd standaard gebruiker*.

## Waar is een Onbezorgd gebruiker werkplek uit opgebouwd?

Een onbezorgd gebruiker kan uiteraard direct aan de slag op zijn/haar online werkplek. Maar waar is die werkplek nu precies uit opgebouwd?

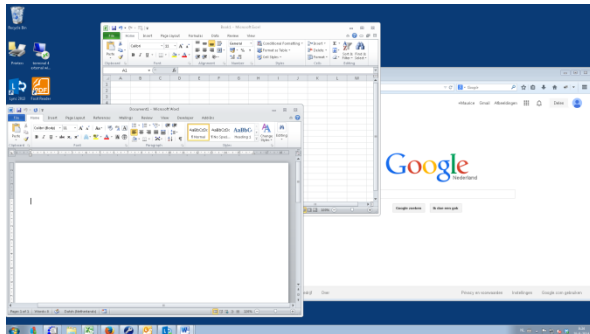
	Onbezorgd mail	Onbezorgd basis	Onbezorgd standaard
Remote Desktop	✗	☑	☑
Datacenter faciliteiten	☑	☑	☑
Private cloud	☑	☑	☑
Virtualisatie	☑	☑	☑
Back-up	☑	☑	☑
(eigen) Applicaties	✗	☑	☑
Data opslag in de cloud	✗	☑	☑
Server support en rapportering	✗	☑	☑
Microsoft Office	✗	✗	☑
Anti-virus en take control	✗	✗	☑
Helpdesk en incidentafhandeling	✗	✗	☑
Extra beveiliging	✗	✗	☑
E-mailafhandeling	✗	✗	☑
Web Protectie	✗	✗	☑
Standaard software	✗	Een Remote Desktop, Windows 2012 server software, Back-up software, eigen pakketten en veel meer	Een Remote Desktop, Windows 2012 server software, Back-up software, Microsoft Exchange, eigen pakketten en veel meer



## Remote Desktop

### Korte eenvoudige uitleg

De remote desktop is eigenlijk waar het u om gaat; Een werkomgeving (desktop) die niet meer vanuit uw eigen servers wordt voorzien van programma's en data (bestanden), maar vanaf een externe locatie (remote). De remote desktop is dus niets anders dan een tweede bureaublad zoals u die al gewend bent van uw eigen computer. Maar in plaats van dat het bureaublad (de icoontjes, de verkenners, Word, Excel, etc.) worden geopend vanaf uw eigen computer, worden deze in feite geopend vanuit een andere locatie en alleen maar weergegeven op uw eigen computer.



Uw werkomgeving op een willekeurig apparaat wereldwijd 24x7 beschikbaar.



Als u een bestand opent en bewerkt, dan gebeurt dit niet meer op uw eigen computer maar op een server ergens anders. Het is te vergelijken met een website die u bekijkt: Het maakt niet uit op welke computer u de website bekijkt want hij staat niet werkelijk op uw computer maar ergens anders.

Uw computer kan dus best gestolen worden of kapot gaan, alle programma's en bestanden van uw bedrijfsvoering kunt u op een willekeurige andere computer weer beschikbaar krijgen! Zelfs uw bureaublad ziet er op iedere computer (Apple, Windows, Android mobile) hetzelfde uit. Zonder installaties, zonder tussenkomst van een technicus.

### Technische detail uitleg

De Cloud-S werkomgeving is een Windows 2008R2/2012 Server omgeving welke wordt gefaciliteerd via één van de datacenters van Dynamic Solutions. Via de remote desktop client kan er vanaf een willekeurig apparaat worden ingelogd op de Windows omgeving en heeft iedere gebruiker een eigen gepersonaliseerde desktop. Alle informatie en programma's staan op de streng beveiligde servers in het datacenter en daar wordt ook de back-up verzorgd.

In het geval van een Windows 2012 omgeving worden er standaard twee servers geïnstalleerd voor uw onderneming; een Remote Desktop Server en een Exchange mailserver. De Remote Desktop Server wordt tevens gebruikt als storage server (opslag data).

Op de bedrijfslocatie is alleen een voldoende snelle internetlijn noodzakelijk om de werkplekken te kunnen gebruiken. De remote werkplekken kunnen via vrijwel ieder apparaat benaderd worden, zolang er een remote desktop cliënt beschikbaar is voor het betreffende apparaat. Dynamic Solutions kan u hierbij adviseren.



## Datacenter faciliteiten

### Korte eenvoudige uitleg

Uw IT omgeving wordt ondergebracht in een uiterst geavanceerd datacenter binnen Nederland. Een datacenter is een beveiligd gebouw waarbinnen speciale ruimtes zijn gebouwd voor servers en netwerkkomponenten welke zijn gekoppeld aan snelle internetlijnen. Doel van het datacenter is om een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid van de te leveren diensten te garanderen (vaak meer dan 99,9%). Denk hierbij aan brandveiligheid, noodstroomvoorzieningen, 24x7 bewaking. Tevens gebeurt dit met hoge kwaliteit A-merken.

Kortom, veel meer dan u op uw eigen locatie kunt faciliteren. Een datacenter vraagt een maandbedrag voor de te leveren diensten en de stroomrekening. Deze is verrekend in de *Onbezorgd gebruiker* prijs.



### Technische detail uitleg

Voor de Cloud-S producten wordt gebruik gemaakt van de datacenters van Interconnect, Claranet en I3D. Binnen deze datacenters heeft Dynamic Solutions voor haar klanten eigen servers geplaatst. De SLA's van de betreffende datacenters zijn te downloaden via de cloud-s.nl website. Alle kosten die gemaakt worden in het datacenter zijn verrekend in de *onbezorgd gebruiker* prijs. Er worden dus geen extra verborgen kosten in rekening gebracht voor datacenter kosten.

## Private Cloud

### Korte eenvoudige uitleg

In tegenstelling tot veel andere cloud omgevingen is de cloud-s IT omgeving 100% voor uw onderneming. Dat wil zeggen dat er geen shared oplossingen worden gebruikt om de kosten te drukken. U kunt bijvoorbeeld uw IT omgeving "oppakken" en ergens anders neerzetten indien u dat wenst. Alles zal dan blijven functioneren omdat alle software en data is namelijk van u is. Tevens weet u altijd waar de bedrijfsgegevens staan en kunt u deze naar wens verplaatsen. U houdt dus maximale grip op uw IT omgeving. Groot voordeel van onze private cloud opzet is dat door gebruikt te maken van Enterprise oplossingen een klein bedrijf door kan groeien met dezelfde middelen tot een bedrijf van willekeurige grootte.



### Technische detail uitleg

Er zijn veel verschillende definities van het begrip Private Cloud in omloop. De Cloud-s omgeving is een werkomgeving met software die specifiek op uw onderneming is ingericht. Dus geen andere bedrijven maken gebruik van uw software (shared oplossingen). U krijgt een eigen serveromgeving welke mee groeit of mee krimpt met het aantal gebruikers. Deze serveromgeving maakt alleen gebruik van professionele software volgens de laatste versies. Denk hierbij aan Windows 2012, Office 2013, etc. Tevens krijgt uw serveromgeving een aparte Linux firewall ter bescherming en krijgt u een eigen extern IP adres.



## Virtualisatie

### Korte eenvoudige uitleg

Virtualisatie is een techniek om de netwerkstructuur in combinatie met de hardware te vereenvoudigen. Door deze techniek is het eenvoudig om de IT omgeving mee te laten groeien of krimpen met uw onderneming; het is volledig schaalbaar. Dynamic Solutions gebruikt voor de Cloud-S producten de virtualisatie software van VMware welke marktleider is op dit gebied. Aan virtualisatie zijn kosten verbonden per server. Deze kosten worden gedekt binnen de Onbezorgd gebruikerskosten. Ook groei van het netwerk wordt hierin gedekt.



### Technische detail uitleg

Alle servers van Dynamic Solutions voor de Cloud-S producten zijn uitgevoerd met VMware ESXi Enterprise. Dit betekent dat er geavanceerde functies beschikbaar zijn voor het beheer van uw server. De fysieke gezondheid van de server wordt continu gemonitord en gerapporteerd naar onze specialisten. Op deze manier wordt uitval tot een minimum beperkt. Mochten er problemen met de fysieke servers optreden, dan kan er snel worden hersteld via de VMware recovery functies naar een andere server. VMware werkt naadloos samen met de back-up oplossingen van Veeam (zie verderop in dit document). Op deze manier wordt de impact van een storing op uw bedrijfsvoering tot een minimum beperkt.

## Back-up

### Korte eenvoudige uitleg

Het maken van back-ups is een zeer belangrijk onderdeel voor de continuïteit van uw bedrijfsvoering en daarom ook een belangrijk deel van Cloud-S onbezorgd werken. Daarom wordt er voor Cloud-S alleen gebruik gemaakt van de beste back-up software op het gebied van cloudoplossingen, namelijk Veeam Backup. Standaard wordt er middels deze software twee soorten backups gemaakt. Eén onsite back-up (op locatie van de server staat) en één offsite back-up (deze wordt ondergebracht in een ander datacenter). Er worden voor ieder soort back-up 14 dagen aan gegevens bewaard. Deze complete back-up cyclus is beschikbaar voor alle onbezorgd gebruikers.



### Technische detail uitleg

Veeam® Software staat voor moderne databescherming (Modern Data Protection™). Veeam levert gebruiksvriendelijke en betaalbare oplossingen die speciaal ontwikkeld zijn voor virtualisatie en de cloud en hierdoor zeer geschikt zijn voor moderne datacenters.

Veeam Backup & Replication™ biedt back-up, herstel en replicatie voor VMware en Hyper-V. Dankzij deze ideale VM-back-upoplossing kunnen organisaties voldoen aan RPO's en RTO's, tijd besparen, risico's uitsluiten en investeringen en operationele kosten aanzienlijk verlagen. Veeam Backup Essentials biedt Veeam Backup & Replication in een speciaal geprijsd pakket voor kleine bedrijven. Veeam Backup Management Suite™ combineert Veeam Backup & Replication met geavanceerde monitoring- en rapportagefuncties waarmee organisaties van elke omvang hun investeringen in virtualisatie kunnen beschermen, de productiviteit van beheerders kunnen verhogen en de dagelijkse beheerrisico's kunnen verminderen. Veeam Management Pack™ (MP) breidt bedrijfsmonitoring uit naar VMware via Microsoft System Center. Veeam levert ook gratis tools voor de virtualisatie-community.

Veeam is in 2006 opgericht door het team dat eerder Aelita Software groot heeft gemaakt, een bedrijf dat bekend stond om zijn Windows Server-beheeroplossingen. In 2008 heeft Veeam nworks overgenomen en heeft daarmee oplossingen aan zijn portfolio toegevoegd die het gat dichten tussen VMware en de virtuele infrastructuur- en bedrijfsbeheersystemen van Microsoft en HP.

Dankzij zijn wereldwijde dekking en snelgroeiende netwerk kan Veeam IT-professionals innovatieve en praktische oplossingen blijven bieden om hun virtuele VMware vSphere- en Microsoft Hyper-V-infrastructuren beter te beheren.



## (eigen) Applicaties

### Korte eenvoudige uitleg

Over het algemeen worden er meer programma's gebruikt dan alleen Microsoft Office. Denk hierbij aan een boekhoudpakket of een CRM pakket. De Cloudomgeving van Cloud-S ondersteunt vrijwel ieder pakket en dat kan in samenspraak met u geïnstalleerd worden in uw Cloudomgeving. Het is dus niet zo dat een deel van uw bedrijfsvoering in de Cloud staat en de rest lokaal. Voordeel is dat ook deze pakketten standaard worden meegenomen in de back-up procedure.

Als enige uitzondering hierop is het belangrijk te weten dat zware DTP en CAD pakketten beter (voorlopig) nog lokaal kunnen draaien i.v.m. met de zware eisen aan de werkomgeving. Dit is echter eenvoudig en goed werkbaar te combineren. Dynamic Solutions kan u hierbij adviseren.



### Detail uitleg

Meestal kunnen pakketten die draaien in een Windows omgeving ook draaien in een Windows Remote Desktop omgeving. Dynamic Solutions heeft ervaring met de meest voorkomende pakketten, maar mocht het een onbekend pakket zijn dan kan er altijd in samenspraak met de leverancier gekeken worden of deze functioneert in de Cloudomgeving. Ook is het mogelijk om lokaal te kunnen printen via deze (en alle andere) applicaties via de Easyprint functionaliteit van Microsoft.

## Data opslag in de Cloud

### Korte eenvoudige uitleg

Een belangrijk deel van de bedrijfsvoering bestaat uit het opslaan en delen van gegevens. Voorheen werden uw documenten op uw server opgeslagen of zelfs op externe harde schijven of een NAS. Iedereen binnen kantoor konden eenvoudig toegang krijgen tot deze gegevens, maar extern leverde dat nog wel eens problemen op. Met de *Onbezorgd gebruiker* werkplek is dit verleden tijd. Alle belangrijke bedrijfsdocumenten staan op uw eigen server maar nu in de Cloud en daarom toegankelijk voor iedereen met de juiste authenticaties. De informatie wordt iedere dag in een back-up opgeslagen zonder dat u daar naar om hoeft te kijken. Het is niet zo dat uw bedrijfsinformatie op publiekelijk gedeelte servers staat (zoals google Doc's en Dropbox) maar in uw eigen Private Cloud. U bent en blijft dus eigenaar van uw gegevens en kunt deze ten alle tijden weer weghalen en ergens anders plaatsen.



### Detail uitleg

Alle data wordt opgeslagen op de Windows 2012 server op een aparte partitie welke meegroeit met het aantal gebruikers. De data is toegankelijk via de remote desktop en kan eventueel beveiligd extra beveiligd worden m.b.v. Authanvil Token authenticatie. Ook is er altijd schijfruimte op verzoek bij te plaatsen en is het mogelijk om op locatie nog een extra schijf te krijgen t.b.v. bijvoorbeeld een extra back-up. Deze koppeling tussen de Cloud (datacenter) en lokaal wordt tot stand gebracht via een VPN tunnel om de veiligheid (encryptie) te garanderen.





## Microsoft Office

### Korte eenvoudige uitleg

Microsoft Office is één van de meest gebruikte pakketten binnen het bedrijfsleven en is voor veel documenten de standaard geworden (Word, Excel, Powerpoint). Daarom zijn alle *Onbezorgd Standaard* gebruikers uitgerust met deze software. U hoeft dus verder niets te installeren en kunt direct aan de slag! Het kan zijn dat sommige gebruikers geen gebruik maken van dit pakket (magazijnmedewerkers, inklokken, etc.) en daarom kan er ook gekozen worden om dit pakket niet te gebruiken wat de kosten van deze gebruiker weer drukt.



### Detail uitleg

De Cloudomgevingen van Cloud-S zijn uitgerust met licenties uit het SPLA programma of het Office 365 programma van Microsoft.

## Anti-virus en Take Control

### Korte eenvoudige uitleg

Iedereen kent de risico's van het internet en het probleem van controle over de diverse (mobiele) apparaten die de medewerkers gebruiken. Daarom krijgt iedere *Onbezorgd gebruiker* standaard verschillende tools om de werkplek vrij te houden van virussen, addware, spam en hackers. Dynamic Solutions gebruikt hiervoor GFI Remote Management om controle te houden over de werkstations/notebooks/mobiles/etc. Op deze manier wordt de kans op dit soort problemen geminimaliseerd. Mochten er toch problemen optreden met een werkstation, dan kan de support van Dynamic Solutions via Teamviewer meekijken en het probleem vanaf afstand verhelpen. Dit scheelt zowel u als uw werknemer tijd en geld.



### Technische detail uitleg

De werkplekken (kunnen) worden uitgerust met de GFI agent, die standaard wordt gestart als de computer wordt gestart. De agent communiceert met de servers van Dynamic Solutions en rapporteert proactief problemen (virussen, hackpogingen, etc.). Tevens is een commerciële variant van teamviewer geïntegreerd zodat medewerkers van support met goedkeuring van de medewerker mee kunnen kijken. Het geïntegreerde antivirus pakket betreft Viper antivirus.





## Serversupport en rapportering

### Korte eenvoudige uitleg

Al uw servers worden 24x7 proactief gemonitord op de belangrijkste functies zoals de beschikbaarheid van uw toepassingen, het gebruik van de diskruimte, gebruikers en veel meer. De support van Dynamic Solutions zorgt ervoor dat alles blijft functioneren zonder u lastig te vallen met moeilijke vragen. Iedere maand wordt alleen alle relevante informatie naar het management gerapporteerd. Via de rapportage blijft u op de hoogte van alle belangrijke zaken die spelen binnen uw IT omgeving zoals het aantal gebruikers, e-mail statistieken, trends, etc.



Tevens worden de servers periodiek ge-update via een geavanceerd patch management systeem.

### Technische detail uitleg

Dynamic Solutions maakt gebruik van de geavanceerde software van Logic Remote Management. Alle servers en werkstations worden uitgerust met een agent welke informatie verzamelt over de werking van het systeem. Vanuit dit systeem worden gedetailleerde maandrapporten gedraaid. Tevens is het mogelijk om mobiele telefoons te beschermen tegen gegevensverlies na diefstal.

## Beveiliging

### Korte eenvoudige uitleg

Beveiliging van uw netwerk is één van onze belangrijkste taken. Door middel van one-time-password (otp) authenticatie wordt de kans geminimaliseerd op gegevensdiefstal. Als het wachtwoord maar éénmalig geldig is om toegang te krijgen dan is het veel lastiger om dat te achterhalen voor een hacker dan wanneer hij een statisch wachtwoord moet achterhalen. Tevens wordt daarmee het probleem verholpen dat er een briefje op de monitor geplakt wordt of onder het toetsenbord wordt gelegd en dus toegankelijk voor nieuwsgierige medewerkers.

Via een mobiele app kan er een eenmalige code worden gegenereerd die eenmalig toegang verschaft tot het systeem (samen met een pin). Het verliezen van een wachtwoord heeft daarom geen gevolgen meer.



### Technische detail uitleg

Cloud-S maakt gebruik van de Scorpionsoft AuthAnvil software.



## Helpdesk en incidentenafhandeling

### Korte eenvoudige uitleg

Standaard heeft iedere gebruiker recht op helpdesk ondersteuning. De helpdesk is uitgerust met tools om mee te kunnen kijken (na goedkeuring) bij de gebruiker om direct en efficiënt vragen te kunnen beantwoorden en problemen te kunnen oplossen. Uw medewerkers kunnen zelf vragen naar de support sturen waar deze dezelfde dag opgepakt worden door onze helpdeskmedewerkers. Calamiteiten buiten werktijden kunnen worden gemeld via een speciaal telefoonnummer.

### Technische detail uitleg

n.v.t.

## E-mail afhandeling

### Korte eenvoudige uitleg

E-mail wordt via de professionele server van MAXMail of Microsoft gecontroleerd op spam en virussen alvorens ze uw netwerk op komen. Iedere *Onbezorgd gebruiker* heeft standaard recht op één mailbox met onbeperkt aantal aliaassen.

### Technische detail uitleg

Dynamic Solutions maakt gebruik van de LogicNow MAXmail en/of Microsoft security oplossingen.



## Standaard software

### Korte eenvoudige uitleg

De Onbezorgd werkplekken zijn uitgerust met Enterprise software. Dus geen goedkope open source of shared oplossingen, maar direct het nieuwste en het beste. Vrijwel ieder software pakket kan beschikbaar worden gemaakt in de werkomgeving. Standaard is de laatste versie van Office meegeleverd en vele andere standaardpakketten (PDF reader, Standaard windows programma's, etc.) zijn mogelijk. Ook de software pakketten waar altijd al mee is gewerkt werken veelal probleemloos in een Cloud omgeving. Dynamic Solutions test altijd dit soort pakketten voordat er wordt gemigreerd naar de Cloud.

### Technische detail uitleg

n.v.t.