

Dienstencatalogus SiSo



Managing your ICT Life Cycle

Versie 5.0

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt de vernieuwde dienstencatalogus van SiSo. Deze catalogus beschrijft de diensten die wij als SiSo Computers B.V. aanbieden.

Het afvoeren en vervangen van uw oude ICT-apparatuur moet vooral snel, eenvoudig, zonder vertraging en zonder kans op dataverlies plaatsvinden. SiSo neemt u alle zorgen uit handen en staat garant voor een veilige, deskundige en duurzame verwerking. Wij verzorgen migratietrajecten van honderden tot en met duizenden werkplekken.

Het verwijderen van apparatuur wordt traditioneel gezien als laatste en minst spannende stap in een ICT-migratie. Wij hebben in onze 25 jaar lange ervaring juist gezien dat het zinvol herinzetten van de apparatuur deze projecten een prachtige meerwaarde geeft. SiSo kent de markt van Life Cycle Management als geen ander, durft daarin voorop te lopen en neemt de verantwoordelijkheid voor het hele proces. Dankzij onze flexibele aanpak kunnen we oplossingen vinden die specifiek voor uw organisatie relevant zijn en tegelijkertijd een verschil maken in de levenscyclus van ICT-apparatuur.

Onze belangrijkste waarden *Reliable, Innovative en Responsible* lopen als een rode draad door al onze activiteiten. Wij zijn een betrouwbare partner als het gaat om zorgvuldige en gecertificeerde verwijdering en vernietiging van data.

Naast het op zeer zorgvuldige wijze uitvoeren van bovenstaande activiteiten is SiSo ook toonaangevend in On-site support, break-fix van werkplekken en mobiele devices. Daarnaast verzorgt SiSo ergonomische werkplekaanpassingen, financiële dienstverlening en detachering. Dit alles tegen uitermate competitieve prijzen en gegarandeerde kwaliteit.

We investeren voortdurend in de kwaliteit en de technische optimalisatie van onze diensten.

Wij besparen u veel tijd met het organiseren van uw gehele ICT Life Cycle. Mocht u diensten zoeken die niet beschreven staan, extra informatie wensen over een dienst of wilt u een offerte, neemt u dan contact met ons op.

Met vriendelijke groet,
SiSo

Ed Alting Siberg
Chief Business Development

Inhoud

1	Waarom SiSo?	4
2	IMAC-D dienstverlening	4
3	Logistieke Diensten	4
3.1	Uitpakken.....	4
3.2	Verpakken.....	5
3.3	Transport	5
3.4	Uitgiftedesk	5
4	Pre-installatie diensten	5
4.1	Testen van apparatuur	5
4.2	BIOS aanpassen	5
4.3	Hardware configuratie.....	5
4.4	Plaatsen van Asset Tags.....	6
4.5	Configuratie Management Database (CMDB)	6
4.6	Imaging	6
4.7	Accu opladen	6
5	Installatiediensten	6
5.1	Migratiewerkzaamheden.....	6
5.2	Projectmanagement	7
5.3	Verhuizingen.....	7
5.4	Kabelmanagement	7
6	Garantie en onderhoud.....	8
6.1	Reparatie / Garantieafhandeling	8
6.2	Servicedesk	8
6.3	Permanente On-site support.....	8
7	Oude hardware	8
7.1	Quarantaine.....	8
7.2	Datasecurity & Data-wipe.....	9
7.3	Shredderen	9
7.4	Track- & Traceability	9
7.5	Opkopen oude hardware.....	10
7.6	PC-donatie	10
7.7	Recover-E.....	10
8	Overige dienstverlening	10
8.1	Financial Services.....	10
8.2	Detachering	10
8.3	Hardware as a Service	11
9	Certificeringen SiSo	11

1 Waarom SiSo?



SiSo heeft een wereldwijd netwerk en jarenlange ervaring. Wij waarborgen verantwoorde en betrouwbare dataverwijdering. Bovendien realiseren we voor u de maximale restwaarde.



SiSo brengt ICT-migratie op de manier waarop het hoort te zijn: flexibel, duidelijk en transparant. Vraag naar onze referenties!



SiSo heeft grote ICT-migratieprojecten van honderden tot en met duizenden werkplekken begeleid voor MKB, overheid en grote multinationals. Door een flexibele werkwijze bieden we voor elke vraag een oplossing.



SiSo verzorgt het complete ICT Life Cycle Management. Alle nieuwe IT-apparatuur wordt geïnstalleerd en geregistreerd. Daarnaast bieden we een maatschappelijk verantwoorde oplossing voor uw afgeschreven apparatuur door middel van PC-donatie en Recover-E. Zie hoofdstuk 7.6 en 7.7.

2 IMAC-D dienstverlening

Install



Installatie en upgraden van ICT gerelateerde apparatuur

Move



Verhuizen van ICT gerelateerde apparatuur

Add



Aanpassingen van ICT gerelateerde apparatuur

Change



Upgraden of installeren van hardware op bestaande werkplek

Delete



Verwijderen hardware op werkplek en datavernietiging

3 Logistieke Diensten

3.1 Uitpakken

IT-producten kunnen bij SiSo worden uitgepakt en met minimale verpakkingsmaterialen worden geleverd bij u op locatie. Hierdoor heeft u minder ruimte nodig om de producten uit te pakken en heeft u geen last van overbodige verpakkingsmaterialen. SiSo draagt zorg voor een veilig en verzekerd transport. Doordat het uitpakken van de producten op locatie minder tijd kost, verloopt het migratietraject soepeler en wordt transport zo veel mogelijk beperkt wat gunstig is voor uw CO2 footprint.

3.2 Verpakken

IT-producten en accessoires kunnen gebruiksklaar worden verpakt bij SiSo. Zo hoeven verschillende accessoires en beschermhoezen niet los te worden verpakt en hoeft de gebruiker slechts één pakket in ontvangst te nemen. Al het verpakkingsmateriaal wordt milieuverantwoord afgevoerd.



3.3 Transport

De hardware wordt met minimale verpakkingsmiddelen transportklaar gemaakt. Hierbij wordt zorg gedragen dat de items schadevrij getransporteerd worden en daarnaast dat de verpakkingsmaterialen geen overlast veroorzaken op klantlocatie. SiSo verzorgt middels eigen transportmiddelen het vervoer naar locatie op een in overleg met de klant bepaald tijdstip. Door middel van track & trace kunt u uw assets volgen.

3.4 Uitgiftedesk

SiSo kan een uitgiftedesk verzorgen waarbij bijvoorbeeld laptops, smartphones of tablets worden uitgegeven aan de medewerkers. Samen met u wordt er bepaald op welke locatie en op welk tijdstip dit zal plaatsvinden zodat uw werknemers zo min mogelijk worden gestoord. Mogelijkheid hierbij is het inzetten van een floorwalker. Een floorwalker kan vragen van medewerkers beantwoorden en onze medewerkers kunnen 1^e-lijns vragen op locatie direct oplossen.

4 Pre-installatie diensten

4.1 Testen van apparatuur

Als de apparatuur bij ons in het logistieke centrum binnenkomt, controleren wij of er geen beschadigingen zijn en of de apparatuur compleet is aangeleverd. De apparatuur wordt getest om er zeker van te zijn dat de apparatuur werkend bij u wordt afgeleverd. De apparatuur wordt geregistreerd ten behoeve van de voorraad administratie.



4.2 BIOS aanpassen

Om de opstartprocedure eenduidig te houden, worden er aanpassingen in de BIOS gedaan. Uw devices zijn via het netwerk herkenbaar. Hierdoor wordt uw werkplekbeheer vereenvoudigd.

4.3 Hardware configuratie

SiSo biedt de mogelijkheid om uw hardware op maat aan te leveren. Zo kunnen wij onderdelen inbouwen, testen en geconfigureerd opleveren. Bijvoorbeeld het inbouwen van harddisks of extra

geheugen. Onze Engineers zijn gecertificeerd voor het monteren, configureren en testen van de apparatuur voor verschillende vendors.

4.4 Plaatsen van asset tags

SiSo levert asset tags en plaatst deze op de gewenste plek op de apparatuur. SiSo maakt een registratie van de geplaatste asset tags aangevuld met het bijbehorende serienummers en MAC-adressen van de diverse devices.

4.5 Configuratie Management Database (CMDB)

De gegevens die belangrijk zijn voor uw ICT-beheer zijn: het aantal assets, de garantie, de locatie en de users. SiSo zorgt voor een CMDB-overzicht waarin alle relevante gegevens zijn opgenomen.

4.6 Imaging

Een door de klant aangeleverde image kan door SiSo worden geïnstalleerd na ontvangst van de nieuwe hardware. Hierdoor is de hardware na plaatsing en aansluiting op locatie of na uitgifte meteen klaar voor gebruik. Images kunnen worden uitgerold door middel van Ghost image en WIM image.

4.7 Accu opladen

SiSo kan de accu volledig leeg maken waarna deze volledig wordt opgeladen. Dit komt de levensduur van de accu ten goede en uw medewerkers kunnen meteen aan de slag zodra zij de apparatuur hebben ontvangen. Dit verhoogt de tevredenheid van uw medewerkers.

5 Installatiediensten

5.1 Migratiewerkzaamheden

Uw wensen en behoeften met betrekking tot het plaatsen van apparatuur op de werkplek worden besproken waarna een planning wordt gemaakt voor de uitvoering van de gewenste dienstverlening. De uitvoering kan tijdens of buiten kantoortijden om plaatsvinden. Samen met u wordt gekeken wanneer de uitvoering plaatsvindt om zo min mogelijk overlast op de werkplekken te veroorzaken.

Mogelijkheid is dat de oude hardware direct door SiSo wordt meegenomen. Uw apparatuur wordt veilig en milieuverantwoord afgevoerd. SiSo realiseert

de maximale restwaarde voor uw oude apparatuur, die in de meeste gevallen de kosten voor de migratie volledig dekt. Gedurende het gehele proces behoudt u de controle over uw afgeschreven ICT-apparatuur en wat daarmee gebeurt. Met een zelfontwikkelde realtime webapplicatie kunt u van



ieder device de status en voortgang binnen het migratietraject volgen. SiSo levert u tijdig overzichtelijke rapportages. Ook wordt een klanttevredenheidsonderzoek gestart om de door SiSo verleende dienstverlening te evalueren.

5.2 Projectmanagement

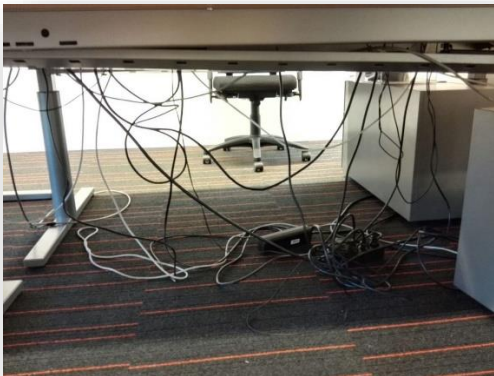
De projectmanager zorgt voor de aansturing van uw project en bewaakt de planning voor de uitvoering van de dienstverlening. De projectmanager is het aanspreekpunt tijdens de uitvoering van een project.

5.3 Verhuizingen

Bij interne verhuizingen kan SiSo helpen met het loskoppelen van apparatuur, het verifiëren en registreren van de asset labels, het verplaatsen van apparatuur, het opnieuw plaatsen en bekabelen. De apparatuur wordt na plaatsing getest en asset tags worden opnieuw geregistreerd waarna uw CMDB weer up-to-date is.

5.4 Kabelmanagement

Uw werkplek ziet er door het toepassen van kabelmanagement netjes uit en is ergonomisch verantwoord. ICT- en facilitaire medewerkers kunnen hun werkzaamheden eenvoudiger uitvoeren. Door middel van een Site Survey wordt in kaart gebracht, wat voor uw organisatie de beste aanpak is. De knelpunten worden bekeken en geanalyseerd. Er wordt een op maat gemaakt voorstel gemaakt en SiSo kan een demo-opstelling plaatsen.



6 Garantie en onderhoud

6.1 Reparatie / Garantieafhandeling

SiSo hanteert een werkvoorraad met complete werkplekken. Een call kan bestaan uit het verzoek tot het plaatsen van een nieuwe werkplek of het vervangen van een werkplek in geval van een storing of defect. Bij een call wordt de hardware vervangen door een ander exemplaar. De vervangen hardware wordt naar SiSo afgevoerd ten behoeve van reparatie of garantie afhandeling. SiSo kan tevens mobiele telefoons en tablets repareren.



6.2 Servicedesk

SiSo beschikt over een servicedesk om het centrale contact te zijn tussen de eindgebruiker en de ICT leverancier. De medewerkers van de servicedesk ontvangen en registreren alle meldingen van gebruikers en handelen simpele vragen en klachten direct af. Zij doen onderzoek naar de incidenten om problemen zo snel mogelijk op te kunnen lossen en om deze problemen in de toekomst mogelijk te voorkomen.

6.3 Permanente On-site support

SiSo biedt de mogelijkheid om ICT-specialisten bij u op locatie in te zetten. Deze specialisten geven antwoord op ICT-gerelateerde vragen van medewerkers en lossen problemen direct op locatie op. Doordat problemen snel opgelost kunnen worden, kunnen uw medewerkers hun werkzaamheden snel hervatten. Hierdoor verhoogt u de tevredenheid van uw medewerkers.

7 Oude hardware

7.1 Quarantaine

Nadat SiSo de oude hardware heeft afgevoerd, wordt deze drie weken, ofwel langer indien gewenst, in quarantaine geplaatst. Zo bieden wij u de mogelijkheid om uw data gedurende deze tijd nog terug te kunnen halen.

7.2 Datasecurity & Datawipe

Er zijn drie belangrijke onderdelen van de nieuwe wetgeving met betrekking op privacy. Het recht om vergeten te worden is er daar een van. Burgers moeten de mogelijkheid hebben om hun eigen gegevens te laten wissen. In de nieuwe wetgeving moet het mogelijk zijn om je gegevens bij een bedrijf te laten wissen als je daar om vraagt.



Uiteraard wilt u niet dat vertrouwelijke bedrijfsgegevens van uw afgeschreven ICT-apparatuur openbaar worden. SiSo werkt met behulp van de erkende en gecertificeerde Blancco-software, die de informatie een aantal keer met willekeurige gegevens overschrijft. Zo kan eventueel aanwezige informatie nooit worden gereproduceerd. SiSo biedt naast de mogelijkheid tot het verwijderen van data van Pc's ook de mogelijkheid tot het verwijderen van data van harde schijven van printers. Ook verwijderen wij alle mogelijke herkenningstekens van de ICT-apparatuur. Hierdoor zal de apparatuur niet meer herkenbaar zijn als afkomstig van uw bedrijf. In dit proces wordt de harde schijf van de desktop of notebook niet beschadigd.

SiSo rapporteert de dataverwijdering in een duidelijke Asset Rapportage en bevestigt een officiële geheimhoudings-/vrijwaringsverklaring. We geven ook een garantieverklaring dat de bedrijfsgegevens daadwerkelijk zijn verwijderd. SiSo geeft harde garanties af dat de bedrijfsgegevens ook daadwerkelijk zijn verwijderd.

Door middel van Data wipe bent u er van verzekerd dat uw gegevens niet op straat komen te liggen. Data wipe wordt uitgevoerd middels Blancco en u ontvangt na de uitvoering een rapportage ter bevestiging dat alle gegevens verwijderd zijn. U heeft de mogelijkheid zelf aan te geven hoe vaak de gegevens moeten worden overschreven.

7.3 Shredderen

SiSo kan uw oude datadragers versnipperen tot kleine stukjes van maximaal 18 mm breed. SiSo biedt de mogelijkheid om zelfs tot H4 op locatie te shredderen. Hierdoor heeft u garantie dat uw oude data niet meer terug is te halen.



7.4 Track- & Traceability

Voor uw bedrijfsvoering is het belangrijk om te weten wat er precies gebeurt met uw afgeschreven apparatuur. Waarheen wordt de apparatuur getransporteerd? Hoe wordt het opnieuw ingezet? En wat is de (meetbare) waarde hiervan uitgedrukt in geld, grondstoffen en maatschappelijke relevantie?

Met ons 24/7 Asset Track & Trace programma leggen we het proces stap voor stap vast: locatie, tijd, input van de verantwoordelijke persoon en alle managementinformatie over de status van projecten. Wij brengen deze informatie samen op één centrale plek, door meerdere databases aan elkaar te koppelen. Track & Trace maakt betrouwbare real-time reporting inzichtelijk van onder andere:

- Wall2Wall Asset Inventarisatie;
- Planning van pick-up opdrachten;
- Klantvoorraad positie;
- Orderverloop;
- Projectplanning van alle on- en off site SiSo services;
- Planning en doorlooptijden van Refurbishment en verwerking;
- Data wipe rapportages en licenties;
- Volledige klantrapportages (locatie, configuratie, herkomst, serienummer, Asset nummer en status).

7.5 Opkopen oude hardware

SiSo biedt de mogelijkheid om afgeschreven hardware op te kopen. Na verwerking en het testen van de apparatuur wordt voor de huidige installed base de maximale restwaarde gerealiseerd.

7.6 PC-Donatie

PC-Donatie is een initiatief van SiSo en Dean. PC-Donatie maakt het mogelijk om met de opbrengsten van overtollige of afgeschreven hardware te investeren in ICT-Scholingsprojecten in Afrika. Wilt u uw hardware doneren aan Dean? Kijk voor meer informatie op www.dean.ngo



7.7 Recover-E

Het Recover-E programma is opgezet door Royal Haskoning DHV en SiSo. Het stelt de klant in staat om sturing te geven aan wat er met de door hun gebruikte apparatuur in de keten gebeurt. Voor meer informatie kijk op www.recover-e.nl



8 Overige dienstverlening

8.1 Financial Services

SiSo optimaliseert de financiering van belangrijke projecten door middel van controlling-, betalings- en financiële instrumenten. Het maakt niet uit of u koopt, huurt of leest. Wij garanderen u altijd de benodigde liquiditeit voor onafhankelijke financiering. Dit biedt u concurrentievoordelen.

8.2 Detachering

Toenemende beheercomplexiteit en verlaging van de kosten behoren tot de belangrijkste doelstellingen van ICT-outsourcing.

SiSo beschikt over gekwalificeerde medewerkers. Variërend van project managers, gecertificeerde IT'ers tot projectmedewerkers. Het begeleiden van ICT-projecten en het detacheren van gekwalificeerde werknemers is voor SiSo een "day to day business". Al onze gekwalificeerde werknemers hebben hun sporen in ICT-migratie verdiend.

Het detacheren van professioneel ICT-Personeel vergt vakbekwaamheid maar ook inzicht in de mensen die de kandidaten matchen met een profiel van de klant. Wij kunnen voor u zeer gekwalificeerde ICT-professionals detacheren. De juiste kandidaten om het ICT-migratie proces conform afgesproken planningen te realiseren, hebben wij in huis.

8.3 Hardware as a Service

Hardware as a Service is een flexibele vorm van dienstverlening voor het gebruik van hardware voor uw werkplek. Er wordt per gebruiker per maand een contract afgesloten voor de benodigde hardware. Daarbij zorgt SiSo voor de ondersteuning door middel van advies, installatie, beheer en onderhoud van de hardware.

9 Certificeringen SiSo

