XTRNWORKSPACE

Grip op iedere werkplek.

Werkplekbeheer, monitoring en beveiliging in één beheerde omgeving.



Een vaste beheerbasis voor uw organisatie.
Gebruikerssupport en back-up aanvullend af te spreken.

Een dienst van XTRN-IT · onderdeel van XTRN Group

Editie oktober 2026

LEESWIJZER

Van overzicht naar verdieping.

Wat XtrnWorkspace omvat, hoe wij werken en welke afspraken daarbij horen.

DE AANPAK

03 Een beheerde werkplekomgeving

04 Onze werkwijze

DE WERKPLEK

05 Werkplekbeheer en standaardinrichting

06 Security Defaults en beveiliging

07 Beheer en monitoring

08 Back-up en databescherming

DE AFSPRAKEN

09 Prijsmodel en support

10 Serviceafspraken en rapportage

11 Dienstmatrix XtrnWorkspace

12 Algemene voorwaarden

13 Technische randvoorwaarden

14 Organisatorische randvoorwaarden

DE VOLGENDE STAP

15 Kennismaking en intake

16 Contact

INLEIDING

Van losse werkplekken naar één beheerde omgeving.

Een laptop en een licentie zijn het begin. De samenhang tussen inrichting, beheer en beveiliging bepaalt hoe goed een werkplek blijft functioneren.

Verschillende instellingen, versnipperd beheer en onduidelijke verantwoordelijkheden maken werkplekken onnodig complex. Uw organisatie wil grip op apparaten, updates, toegang en ondersteuning.

XtrnWorkspace brengt inrichting, beheer, monitoring en beveiligingsmaatregelen samen. Een eenduidige basis die beheersbaar blijft als uw organisatie verandert of groeit.



Meer overzicht

Eenduidig ingerichte werkplekken en meer grip op apparaten en updates.

Vaste beveiligingsbasis

Beveiligingsmaatregelen worden onderdeel van de inrichting en het beheer.

Beter beheersbaar

Een consistente omgeving is eenvoudiger te onderhouden en te ondersteunen.

SAMENHANG, MET EEN DUIDELIJKE SCOPE

XtrnWorkspace richt zich op de beheerde werkplek. Gebruikerssupport en gebruikersbeheer worden aanvullend georganiseerd via XtrnSupport of op nacalculatie. Back-up wordt afzonderlijk afgestemd.

ONZE WERKWIJZE

Een duidelijke route.
Van intake tot doorontwikkeling.

Uw organisatie en dagelijkse werkwijze vormen het vertrekpunt.

01 **Inventarisatie en uitgangspunten**
We brengen werkplekken, gebruikersgroepen, de werkwijze, beveiligingseisen en de technische omgeving in kaart. Ook processen, risico's en de gewenste ondersteuning nemen we mee.

02 **Inrichting en afspraken**
Samen bepalen we de standaardinrichting, het beheer, de supportstructuur, lifecycle management en de beveiligingsmaatregelen.

03 **Implementatie en uitrol**
Werkplekken worden voorbereid, ingericht en gefaseerd uitgerold. Daarbij houden we rekening met continuïteit, gebruiksgemak en de impact op het dagelijkse werk.

04 **Beheer en ondersteuning**
Na oplevering blijven we de werkplekomgeving beheren: updates, wijzigingen en monitoring volgens de gemaakte afspraken. Gebruikerssupport wordt afzonderlijk belegd.

05 **Evaluatie en doorontwikkeling**
We bespreken periodiek de inrichting en ondersteuning. Waar nodig scherpen we afspraken aan of breiden we de dienstverlening uit.

WERKPLEKBEHEER & STANDAARDINRICHTING

Een vaste basis. Eenduidig ingericht.

Een eenduidige inrichting maakt werkplekken overzichtelijker, voorspelbaarder en eenvoudiger te beheren.

Dagelijks werken

Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Edge en een PDF-reader vormen de basis van de software-inrichting.

Centraal inrichten

Microsoft Intune MDM, Autopilot-configuratie en Remote Monitoring and Management (RMM) ondersteunen een consistente inrichting en centraal beheer.

Toegang en gegevens

Multifactorauthenticatie (MFA) en BitLocker-schijfversleuteling maken deel uit van de beveiligingsuitgangspunten.

Beveiliging en onderhoud

Endpointbeveiliging en een standaard SIEM-koppeling vormen de basis. Patchmanagement houdt de beheerde omgeving actueel.

Keuze in endpointbeveiliging
Microsoft Defender for Business is onderdeel van Microsoft 365 Business Premium. Alternatieven, zoals Sophos XDR en SentinelOne, en aanvullende detectie en opvolging via XtrnSecurity stemmen we afzonderlijk af.

AANVULLEND GEREGELD

Back-up is geen standaardonderdeel van XtrnWorkspace. De mogelijkheden voor databescherming staan op pagina 8.

SECURITY DEFAULTS & BEVEILIGING

Beveiliging begint bij de inrichting.

De XTRN-beveiligingsstandaard (Security Defaults) vormt onze basis voor Microsoft 365 en veelgebruikte software in de werkplekomgeving.

MFA
Extra verificatie bij het aanmelden.

E-mailbeveiliging
Anti-phishing- en antispammaatregelen.

Microsoft 365
Beveiligingsinstellingen voor de werkomgeving.

Device compliance
Beleid voor de beheerde apparaten.

Toegangsbeleid
Duidelijke toegangs- en beleidsinstellingen.

Actuele configuraties
Inrichting op basis van best practices.

Geen losse keuze per apparaat

Door beveiliging vooraf vast te leggen, ontstaat meer consistentie tussen gebruikers, apparaten en instellingen. Dat helpt risico's te verkleinen en maakt het beheer voorspelbaarder.

SAMEN AFSTEMMEN EN VASTLEGGEN

We nemen de standaard met u door. Afwijkende keuzes worden besproken en vastgelegd, zodat duidelijk blijft welke maatregelen zijn afgesproken.

BEHEER & MONITORING

Niet alleen inrichten. Ook goed blijven beheren.

Actief beheer combineert signalering, onderhoud en opvolging. Zo blijft de werkplekomgeving ook na de oplevering in beeld.

01 **Signaleren** › 02 **Beoordelen** › 03 **Opvolgen** › 04 **Onderhouden**

Wat wij beheren en bewaken

- Status van werkplekken en signalen over prestaties en beschikbaarheid.
- Patch- en releasebeheer, exclusief bedrijfsapplicaties.
- Afwijkingen, risico's en meldingen uit monitoring.
- Beveiligingsinstellingen en device compliance.
- Onderhoud dat bijdraagt aan continuïteit en stabiliteit.

MONITORING IS NIET HETZELFDE ALS BEMANDE OPVOLGING

De werkplekken worden 24/7 gemonitord. Standaardopvolging vindt plaats op werkdagen van 08:00 tot 17:30. Support buiten deze tijden en aanvullende SOC-dienstverlening worden afzonderlijk afgesproken.

Het resultaat: eerder inzicht in afwijkingen, beter geplande opvolging en meer grip op het dagelijkse beheer.

BACK-UP & DATABESCHERMING

Bescherm de data.
Niet alleen het apparaat.

Databescherming vraagt om eigen keuzes en afspraken. Daarom maken we vooraf duidelijk wat wordt beschermd en hoe herstel is georganiseerd.

AANVULLENDE DIENSTVERLENING

Back-up is geen standaardonderdeel van XtrnWorkspace. Databescherming kan aanvullend worden ingericht via XtrnSupport.

Gebruikersdata

Bestanden staan centraal, bijvoorbeeld in Microsoft 365. Zo zijn ze minder afhankelijk van één apparaat. Centrale opslag en synchronisatie zijn geen vervanging voor back-ups.

Via XtrnSupport
Inrichting en beheer van de afgesproken back-ups, controle van de back-upstatus en herstelmogelijkheden bij incidenten.

Kritieke werkplekken

Sommige systemen gebruiken lokale software of bedrijfskritische data. Denk aan laboratorium-pc's, meetapparatuur en specialistische werkstations.

Maatwerk op apparaatniveau
Voor werkplekken die niet volledig in de centrale omgeving draaien, kan een specifieke back-upoplossing nodig zijn.

Vooraf duidelijkheid over herstel

We stemmen af welke data wordt beschermd, hoe lang back-ups worden bewaard en hoe herstel wordt getest. Ook leggen we vast wie bij een incident de herstelactie uitvoert.

PRIJSMODEL & SUPPORT

Eén samenhangende aanpak. Twee duidelijke diensten.

Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning vullen elkaar aan. Vooraf maken we duidelijk wat elke dienst omvat en hoe de kosten worden berekend.

XtrnWorkspace

PER ACTIEF APPARAAT

- Standaardinrichting van de werkplek.
- Beheer en monitoring.
- Onderhoudswerkzaamheden.
- Opvolging van signalen binnen de afgesproken scope.

XtrnSupport

PER GEBRUIKER

- Ondersteuning voor eindgebruikers.
- Gebruikersbeheer.
- Supportstructuur volgens de gekozen afspraken.
- Aanvullend te combineren met XtrnWorkspace.

Vaste maandelijkse prijs per actieve werkplek
XtrnWorkspace biedt een vaste beheerbasis. Zonder aanvullend XtrnSupport worden supportwerkzaamheden op nacalculatie uitgevoerd.

DUIDELIJKHEID VÓÓR DE START
Leg scope, aantallen, benodigde licenties, hardware en aanvullende werkzaamheden vast in de offerte en overeenkomst.

SERVICEAFSPRAKEN & RAPPORTAGE

Inzicht om bij te sturen. Afspraken om op te bouwen.

Het gekozen servicelevel bepaalt hoe rapportage, overleg en opvolging worden ingericht.



Rapportages en inzicht

Rapportages maken prestaties en relevante signalen inzichtelijk. Zo bespreken we aandachtspunten en kijken we gericht vooruit.

Vaste overlegmomenten

Evaluatie- en afstemmingsmomenten kunnen onderdeel zijn van het servicelevel. We bespreken de dienstverlening, ontwikkelingen en eventuele aanpassingen.

Eén centraal aanspreekpunt

Als dit is afgesproken, is XTRN-IT het centrale aanspreekpunt voor meldingen, afstemming en opvolging, ook richting interne IT en externe partijen.

PASSEND BIJ UW ORGANISATIE

De schaal, complexiteit en behoefte van uw omgeving vormen het uitgangspunt. De concrete afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst en, waar van toepassing, de SLA.

Wat valt waaronder?

Een overzicht van inbegrepen onderdelen, uitbreidingen en werkzaamheden op nacalculatie. De overeenkomst en het servicelevel bepalen de concrete uitvoering.

DIENST / FUNCTIONALITEIT	Inclusief	Optioneel	Nacalculatie
Proactief werkplekbeheer en SIEM-koppeling	●	-	-
Beheer Microsoft Intune MDM	●	-	-
Remote Monitoring & Management (RMM)	●	-	-
Opvolging monitoringsmeldingen (kantooruren)	●	-	-
Patch- en releasebeheer (excl. bedrijfsapplicaties)	●	-	-
Monitoring 24/7: capaciteit en performance	●	-	-
Rapportages en monitoring	●	-	-
Microsoft Defender for Business	●	-	-
Gebruikersback-up (3-2-1-methode)	-	●	-
Werkplekback-up (3-2-1-methode)	-	●	-
Back-upbeheer en herstel	-	●	-
Servicedesk 08:00–17:30, werkdagen (XtrnSupport)	-	●	-
Sophos XDR met SIEM-integratie	-	●	-
Gebruikersbeheer: accounts, rechten, in-/uitdienst	-	●	-
Standaardwijzigingen (vooraf af te stemmen)	-	●	-
XtrnSecurity: SOC, CVE- en exposuremonitoring	-	●	-
XtrnSupport: servicedesk en stand-by conform SLA	-	●	-
Wijzigingsbeheer (changemanagement)	-	-	●

● = van toepassing. Optionele diensten worden afzonderlijk afgesproken.

Duidelijkheid over afspraken en uitgangspunten.

01 Deze dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving geeft inzicht in de opzet en werkwijze van XtrnWorkspace. Voor de uitvoering van de dienstverlening en de gemaakte afspraken zijn altijd de overeengekomen contracten, eventuele SLA's en de algemene voorwaarden van toepassing. Bij afwijkingen tussen deze documentatie en een overeenkomst of SLA, zijn de afspraken in de overeenkomst leidend.

02 Algemene voorwaarden ICTWaarborg

XTRN-IT is aangesloten bij ICTWaarborg en hanteert de algemene voorwaarden van ICTWaarborg. Deze zijn van toepassing op onze aanbiedingen, overeenkomsten en diensten. U vindt de voorwaarden op onze website: xtrn-it.nl/algemene-voorwaarden.

03 Disclaimer

Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de informatie. Toch kunnen er geen rechten aan worden ontleend. XTRN-IT is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in deze documentatie. Deze folder is bedoeld als toelichting op de dienstverlening en vervangt geen overeenkomst of SLA.

04 Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van XTRN-IT worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, ongeacht de vorm. Dit geldt voor intern en extern gebruik, en voor zowel commerciële als educatieve doeleinden.

Bekijk de algemene voorwaarden
xtrn-it.nl/algemene-voorwaarden

XTRN-IT B.V. · KvK 92263933
Vragen? xtrn-it.nl/contact

TECHNISCHE RANDVOORWAARDEN

Een goede werkplek begint met de juiste basis.

Vooraf brengen we in kaart of hardware, connectiviteit en licenties passen bij de standaard van XtrnWorkspace.

Moderne hardware

Laptops en desktops die geschikt zijn voor Windows 11 en beheer via Intune vormen het uitgangspunt. De geschiktheid van de apparaten stemmen we vooraf af.

Betrouwbare internetverbinding

Cloudbeheer, updates, monitoring en ondersteuning vragen om stabiele connectiviteit. Die verbinding is een belangrijke voorwaarde voor de werkplekdienst.

Beveiliging by design

BitLocker-ondersteuning en een TPM-chip zijn onderdeel van de technische basis voor beveiliging en schijfversleuteling.

Remote support en back-up

Toegang tot de afgesproken remote-supportsoftware is nodig voor ondersteuning. Bij aanvullende back-updiensten moet ook de benodigde opslag zijn geregeld.

Benodigde licenties

Voor XtrnWorkspace is Microsoft 365 Business Premium vereist. Dit omvat onder meer Intune en Microsoft Defender for Business. Aanvullende licenties worden vooraf afgestemd.

Goed beheer vraagt ook om goede afstemming.

Techniek werkt beter wanneer contactpersonen, verantwoordelijkheden en besluitvorming duidelijk zijn.



01 Vaste contactpersonen

Binnen uw organisatie zijn vaste contactpersonen nodig voor afstemming, besluitvorming en operationele vragen. Zo kunnen wijzigingen en bijzonderheden gericht worden opgepakt.

02 Wijzigingen afstemmen

We leggen vast hoe wijzigingen in de werkplekomgeving, processen en ondersteuning worden besproken. Dat maakt verwachtingen, uitvoering en opvolging duidelijker.

03 Aansluiting van derde partijen

Relevante leveranciers, betrokken partijen en samenwerkingsafspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Zo is helder wie waarvoor verantwoordelijk is.

KENNISMAKING & INTAKE

Eerst de juiste vragen. Daarna een passende aanpak.

Een inhoudelijke intake maakt duidelijk wat uw organisatie nodig heeft en hoe XtrnWorkspace daarop kan aansluiten.



Dit brengen we samen in kaart

01 Uw huidige werkplekomgeving
Apparaten, technische uitgangspunten en aandachtspunten.

02 Beheer en ondersteuning
Monitoring, dagelijkse opvolging en gebruikerssupport.

03 Beveiliging en standaardisatie
De bestaande inrichting en gewenste beveiligingsbasis.

04 Lifecycle management
Vervanging van apparaten en de ontwikkeling van de omgeving.

05 Aanvullende dienstverlening
De gewenste supportstructuur en eventuele databescherming.

PLAN EEN WERKPLEKINTAKE
In 30 minuten bespreken we uw werkplekken, beheer en beveiliging. U krijgt zicht op aandachtspunten en passende vervolgstappen.

Meer grip op uw werkplekken?

In 30 minuten zicht op uw volgende stap.

We bespreken uw werkplekken, beheer en beveiliging. U krijgt inzicht in aandachtspunten en mogelijke verbeteringen.

PLAN EEN WERKPLEKINTAKE

085 246 44 44
sales@xtrn-it.nl
xtrn-it.nl/contact

Olympialaan 4
6042 JZ Roermond

Scan voor een intake

Veelgestelde vragen: xtrn-it.nl/faq

Volg XTRN-IT op LinkedIn