

Dienstbeschrijving

Moderne Werkplek

DIGIWorkspace

Versie 1.1 – 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
Constant in beweging	3
2. De Moderne Werkplek in het kort	3
3. Voor wie is de Moderne Werkplek?	4
4. Uitgangspunten van de dienstverlening	4
5. Opbouw van de standaard werkplek	4
6. Werkplekpakketten.....	5
6.1 Online Werkplek	5
6.2 Cyberveilige Werkplek	6
6.3 AI-Ready Werkplek.....	6
7. Toelichting op de werkplekcomponenten	6
Microsoft 365 Business Premium	6
Microsoft 365 Copilot (AI-Ready Werkplek)	6
Standaard security-baseline.....	7
Monitoring & beheer van de Microsoft 365-tenant	7
Managed werkplek	7
Endpoint Detection & Response (EDR)	7
Cloud back-up	7
8. Additionele modules	8
9. Support en self-service	8
9.1 Self-service via het klantportaal.....	8
9.2 Supportkanalen.....	8
9.3 Indienen van supportmeldingen	9
10. Wijzigingen tijdens de samenwerking	9
11. Onboarding en ingebruikname	9
12. Verantwoordelijkheden van de klant	10
13. Wat zit niet standaard in de dienstverlening?	10
14. Beëindiging en overdracht	11

1. Inleiding

De Moderne Werkplek van DIGIWorxspace is een gestandaardiseerde, digital-first Microsoft 365-werkplek voor organisaties die veilig willen werken tegen een voorspelbaar maandbedrag. De dienst combineert Microsoft 365 Business Premium, een vaste security-baseline, beheer, monitoring en digitale support op basis van het gekozen werkplekpakket. Met alle pakketten is hybride werken mogelijk: gebruikers werken veilig vanuit huis, op kantoor of onderweg.

Deze dienstbeschrijving legt vast wat de Moderne Werkplek inhoudt, welke pakketten en modules beschikbaar zijn, welke onderdelen binnen en buiten scope vallen en welke dienst specifieke afspraken gelden. Dit document hoort bij de prijsopgave, de overeenkomst en de algemene SLA. De algemene SLA regelt de generieke serviceprocessen, zoals prioriteiten, service windows, incident management, change management, onderhoud en escalatie.

Alleen het pakket, de modules, de hardware en de aanvullende onderdelen die expliciet in de prijsopgave, opdrachtbevestiging of overeenkomst zijn opgenomen, maken deel uit van de afgenomen dienstverlening.

Constant in beweging

Microsoft en andere leveranciers passen hun diensten en technologie regelmatig aan. DIGIWorxspace mag de dienst daarom aanpassen wanneer leveranciers functionaliteit wijzigen, vervangen of beëindigen, mits de dienstverlening minimaal gelijkwaardig blijft of een passend alternatief wordt geboden. Beschikbaarheid en werking van diensten van derden vallen onder de voorwaarden en service levels van de betreffende leverancier.

2. De Moderne Werkplek in het kort

Onderdeel	Beschrijving
Pakketten	Drie pakketten: Online Werkplek, Cyberveilige Werkplek en AI-Ready Werkplek. Je kiest één pakket voor de hele organisatie.
Basis	Microsoft 365 Business Premium voor iedere gebruiker; bij de AI-Ready Werkplek aangevuld met de Copilot-licentie. Verbruikte credits door AI-agents worden op nacalculatie gefactureerd.
Beveiliging	Een vaste security-baseline voor de Microsoft 365-omgeving, inclusief standaard inrichting van Entra ID.
Beheer	Tenantbeheer en monitoring; bij de Cyberveilige en AI-Ready Werkplek ook beheer en beveiliging van het device (managed werkplek met EDR).
Support	Digitale support via het klantportaal bij ieder pakket; menselijke support via de telefoon uitsluitend op nacalculatie tegen € 2,50 per minuut.
Uitbreiding	Optionele modules zoals cloud back-up (bij de Online Werkplek), security awareness e-learning, digitale e-mailhandtekening, wachtwoordkluus en hardware.

Onderdeel	Beschrijving
Scope	Alleen het gekozen pakket en de modules, hardware en aanvullende onderdelen die in de prijsopgave staan, zijn inbegrepen.
Looptijd	Commitment van één jaar.

3. Voor wie is de Moderne Werkplek?

De Moderne Werkplek is vooral geschikt voor:

- kleine en groeiende organisaties zonder zware interne IT-organisatie;
- organisaties die veilig willen werken met Microsoft 365 tegen voorspelbare maandkosten;
- klanten die veel zelf willen regelen via een klantportaal;
- gebruikers die passen binnen een gestandaardiseerde werkplekpropositie.

De Moderne Werkplek is minder geschikt voor organisaties die intensieve telefonische ondersteuning voor alle gebruikers verwachten, complexe migraties of maatwerkapplicaties hebben, volledige lokale infrastructuur willen laten beheren of structureel projectmanagement, consultancy of klant specifieke IT-architectuur nodig hebben. Hier helpen we je graag op een andere manier

4. Uitgangspunten van de dienstverlening

- De Moderne Werkplek is een gestandaardiseerde dienst en geen maatwerk managed IT-contract.
- De dienst is digital-first: het klantportaal is het primaire kanaal voor mutaties, aanvragen en support.
- De prijsopgave bepaalt het gekozen pakket, aantallen, modules, hardware en eventuele afwijkende afspraken.
- Er wordt één pakket gekozen voor de hele organisatie; pakketten kunnen niet worden gecombineerd.
- De dienst wordt afgenomen met een commitment van één jaar.
- Afwijkingen op de standaard inrichting, security-baseline of supportafspraken zijn alleen mogelijk als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

5. Opbouw van de standaard werkplek

Alle gebruikers werken binnen dezelfde vaste Microsoft 365-basis. Deze basis bestaat, voor zover afgenomen, uit:

- Microsoft 365 Business Premium;
- Office-apps zoals Outlook, Teams, Word, Excel, PowerPoint, OneDrive en SharePoint;
- Een vaste security- en compliance-baseline;
- Monitoring en beheer van de Microsoft 365-tenant;

- Gestandaardiseerde onboarding en offboarding van gebruikers;
- Digitale support, bij ieder pakket.

Binnen de standaarddienst is geen functioneel maatwerk per klant of gebruiker inbegrepen. Afwijkingen zijn alleen mogelijk wanneer deze expliciet zijn overeengekomen.

6. Werkplekpakketten

De Moderne Werkplek kent drie pakketten: Online Werkplek, Cyberveilige Werkplek en AI-Ready Werkplek. Elk pakket bevat alles uit het vorige pakket en alle pakketten draaien op dezelfde security-baseline. Er wordt één pakket gekozen voor de hele organisatie; pakketten kunnen niet worden gecombineerd. Iedereen in de organisatie krijgt dus hetzelfde niveau van support, beheer, back-up en beveiliging.

Onderdeel	Online	Cyberveilig	AI-Ready
Microsoft 365 Business Premium	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Copilot (Microsoft 365 Copilot Business)	Niet inbegrepen	Niet inbegrepen	Inbegrepen
Office-apps	Inbegrepen (Online)	Inbegrepen	Inbegrepen
Security-baseline per tenant	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Monitoring & beheer Microsoft 365-tenant	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Volledig online werken, device-onafhankelijk	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Device onder beleid en beveiliging (managed werkplek)	Niet inbegrepen	Inbegrepen voor geschikte apparaten	Inbegrepen voor geschikte apparaten
Cloud back-up	Optioneel	Inbegrepen	Inbegrepen
EDR	Niet inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Digitale support	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Menselijke support via de telefoon	Nacalculatie (€ 2,50 per minuut)	Nacalculatie (€ 2,50 per minuut)	Nacalculatie (€ 2,50 per minuut)

6.1 Online Werkplek

Het instappakket voor gebruikers die volledig online en device-onafhankelijk werken. Mail, data en identiteit worden beveiligd volgens de nieuwste Microsoft-standaarden. Het device valt niet onder beheer en support verloopt volledig digitaal.

- Microsoft 365 Business Premium met Office-apps.
- Security-baseline per tenant ingericht.
- Monitoring en beheer van de Microsoft 365-tenant binnen de standaardscope.
- Volledig online werken, device-onafhankelijk; geen beheer van het device.
- Digitale support.

6.2 Cyberveilige Werkplek

Dezelfde basis als de Online Werkplek, met het device (laptop of desktop) toegevoegd aan het beveiligingsbeleid en voorzien van EDR.

- Alles uit de Online Werkplek.
- Device (laptop of desktop) onder beleid en beveiliging: het apparaat wordt centraal geregistreerd, geconfigureerd, gemonitord en up-to-date gehouden (managed werkplek, op geschikte apparaten).
- Endpoint Detection & Response (EDR) op de werkplek.
- Cloud back-up van e-mail, OneDrive en SharePoint, tenzij anders overeengekomen.
- Digitale support en remote beheer voor onderdelen binnen scope.

6.3 AI-Ready Werkplek

Dezelfde basis als de Cyberveilige Werkplek, met een Copilot Business-licentie bovenop Microsoft 365 Business Premium. Gebruikers hebben daarmee toegang tot AI in de cloud en op hun device.

- Alles uit de Cyberveilige Werkplek.
- Microsoft 365 Business Premium + Copilot-licentie.
- Cowork van Copilot
- AI-toegang in de cloud en op het device met Microsoft 365 Copilot.
- Digitale support.

7. Toelichting op de werkplekcomponenten

Microsoft 365 Business Premium

Iedere gebruiker beschikt over een Microsoft 365 Business Premium-licentie. Deze licentie bevat de Office-apps, Exchange Online, OneDrive, SharePoint en Teams, identiteits- en toegangsbeheer inclusief Multi-Factor Authentication, apparaatbeheer via Microsoft Intune (indien onderdeel van het gekozen pakket) en beveiligingsfunctionaliteiten. Het is een gebruikersgebonden jaarlicentie die per gebruiker per maand wordt gefactureerd.

Microsoft 365 Copilot (AI-Ready Werkplek)

Bij de AI-Ready Werkplek beschikt iedere gebruiker naast Microsoft 365 Business Premium over een Microsoft 365 Copilot Business-licentie. Copilot is de AI-assistent van Microsoft en is geïntegreerd in de Office-apps, zoals Outlook, Teams, Word, Excel en PowerPoint. Copilot werkt binnen de bestaande beveiligings- en toegangsinstellingen van de Microsoft 365-omgeving en heeft alleen toegang tot gegevens waar de gebruiker zelf rechten op heeft. Net als Business Premium is het een gebruikersgebonden jaarlicentie die per gebruiker per maand wordt gefactureerd. Het gebruik van AI-agents (bots), zoals Cowork en andere Copilot-agents, kan daarnaast credits verbruiken die niet in de licentie zijn inbegrepen. Deze verbruikte credits worden op basis van het werkelijke verbruik op nacalculatie op de factuur verwerkt, tegen de op dat moment geldende tarieven. Het verbruik kun je

inzien via het klantportaal. Adoptietraining, maatwerk en het ontwikkelen van eigen agents vallen buiten de standaarddienst, tenzij schriftelijk overeengekomen.

Standaard security-baseline

De security-baseline is een vaste set beveiligingsinstellingen die DIGIWorkspace binnen iedere Microsoft 365-omgeving toepast, zodat elke omgeving op dezelfde manier is beveiligd. Denk aan verplichte Multi-Factor Authentication, standaard conditional access-beleid en een rollen- en rechtenstructuur op basis van functie titels. Afwijken van de baseline kan alleen wanneer dit schriftelijk is overeengekomen.

Monitoring & beheer van de Microsoft 365-tenant

DIGIWorkspace beheert en bewaakt de Microsoft 365-tenant: gebruikers, groepen, licenties, instellingen en beveiligingsconfiguratie. Hieronder vallen ook standaard mutaties zoals onboarding en offboarding van gebruikers, het bewaken van de security-baseline en het opvolgen van relevante security- en compliancesignalen. Monitoring en beheer van klantnetwerken, internetverbindingen, lokale infrastructuur, servers, printers en applicaties van derden vallen hier niet onder, tenzij schriftelijk overeengekomen.

Managed werkplek

Bij een managed werkplek beheert DIGIWorkspace naast de cloudomgeving ook het apparaat van de gebruiker. Het apparaat wordt geregistreerd en geconfigureerd, de Office-apps worden automatisch geïnstalleerd en bijgewerkt en het besturingssysteem en de ondersteunde software worden gepatcht en geüpdatet. Kritieke beveiligingspatches kunnen versneld worden uitgevoerd; niet-kritieke updates vinden bij voorkeur buiten reguliere werktijden plaats.

Een apparaat is geschikt voor managed werkplekbeheer wanneer het een ondersteund en actueel besturingssysteem heeft, centraal beheerd kan worden via Microsoft Intune, eigendom is van of in beheer is bij de klantorganisatie en DIGIWorkspace de benodigde beheerrechten krijgt. On-site ondersteuning, hardware defecten en werkzaamheden aan applicaties van derden vallen buiten managed werkplekbeheer.

Endpoint Detection & Response (EDR)

EDR is een beveiligingsoplossing op het apparaat zelf die verder gaat dan klassieke antivirus. EDR kijkt naar gedrag: het signaleert verdachte processen en handelingen, blokkeert of isoleert bedreigingen automatisch en registreert alerts centraal voor opvolging binnen de overeengekomen scope. EDR wordt uitgerold op apparaten die onder managed werkplekbeheer vallen, bij de Cyberveilige en AI-Ready Werkplek. EDR en security monitoring zijn gericht op risicobeperking en detectie; zij bieden geen garantie dat beveiligingsincidenten volledig worden voorkomen.

Cloud back-up

Cloud back-up is een aanvullende back-up van Microsoft 365-gegevens, bovenop de standaard retentie- en prullenbakfunctionaliteit van Microsoft. Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van Exchange Online (e-mail, agenda en contactpersonen), OneDrive en SharePoint, met een retentie van 90 dagen tenzij anders overeengekomen. Restoreverzoeken worden ingediend via het

klantportaal of het supportkanaal. Back-up van lokale bestanden, servers, apparaten en applicaties van derden is niet inbegrepen.

8. Additionele modules

De onderstaande modules kunnen aanvullend worden afgenomen. Modules zijn alleen onderdeel van de dienstverlening wanneer ze in de prijsopgave zijn opgenomen. Voor prijzen verwijzen we naar de prijsopgave.

Module	Beschrijving
Security Awareness E-learning	Maandelijkse training via het online portaal, periodieke phishingsimulaties en rapportage met bevindingen.
Digitale e-mailhandtekening	Centrale, professionele e-mailhandtekening voor Microsoft 365 en Outlook vanaf elk apparaat. Eén standaardtemplate per organisatie.
Cloud back-up	Dagelijkse back-up van e-mail, OneDrive en SharePoint met 90 dagen retentie en restore op fileniveau (optioneel bij de Online Werkplek; inbegrepen bij de Cyberveilige en AI-Ready Werkplek).
MFA-token	Hardwaretoken voor Multi-Factor Authentication, compatibel met Microsoft MFA, USB-C en FIDO2/U2F.
Wachtwoordkluis	Online wachtwoordkluis met SSO-integratie, groepsbeheer en organisatiemappen. Wachtwoorden kunnen veilig met collega's worden gedeeld.
Hardware	Optionele levering van laptops, tablets of smartphones als eenmalige kostenpost, indien opgenomen in de prijsopgave.

9. Support en self-service

De Moderne Werkplek is digital-first. Je gebruikt het klantportaal voor dagelijkse mutaties, aanvragen en inzicht in kosten en verbruik. De digitale supportassistent is 24/7 beschikbaar in het klantportaal.

9.1 Self-service via het klantportaal

In het klantportaal kun je zelf:

- Gebruikers toevoegen, wijzigen of verwijderen;
- Het werkplekpakket voor de organisatie wijzigen;
- Modules aanvragen of wijzigen;
- Kosten, licenties en verbruik inzien.

9.2 Supportkanalen

Supportkanaal	Beschikbaar bij	Toelichting
Digitaal	Alle pakketten	Inbegrepen, via het klantportaal en de 24/7 digitale supportassistent.

Supportkanaal	Beschikbaar bij	Toelichting
Telefonisch	Alle pakketten	Uitsluitend op nacalculatie tegen € 2,50 per minuut.

9.3 Indienen van supportmeldingen

Bij het indienen van een supportmelding verstrek je een duidelijke omschrijving van het probleem of verzoek, eventuele foutmeldingen of screenshots, de al genomen stappen en de impact op gebruikers of bedrijfsprocessen. Onvolledige meldingen kunnen invloed hebben op de doorlooptijd. Telefonisch gemelde verstoringen worden altijd als ticket geregistreerd, zodat opvolging en terugkoppeling via het klantportaal verlopen.

Prioriteiten, reactietijden en service windows zijn vastgelegd in de algemene SLA en gelden voor alle pakketten. Waar geen concrete tijd is overeengekomen, geldt best effort.

10. Wijzigingen tijdens de samenwerking

De dienst wordt afgenomen met een commitment van één jaar. Je kunt gedurende de samenwerking gebruikers toevoegen, wijzigen of verwijderen en het pakket of modules aanpassen via het klantportaal. Een pakketwijziging geldt altijd voor de hele organisatie. Wijzigingen kunnen invloed hebben op het maandbedrag, licenties en beschikbare functionaliteit. Opschalen kan doorgaans per overeengekomen ingangsdatum; afschalen is mogelijk met inachtneming van het jaarcommitment, de opzegtermijn, licentievoorwaarden en eventuele afspraken in de prijsopgave. Wijzigingen die buiten de standaard mutaties vallen, worden als niet-standaard change behandeld en afzonderlijk geoffreerd of op nacalculatie uitgevoerd.

11. Onboarding en ingebruikname

Na akkoord op de prijsopgave wordt de omgeving ingericht volgens de standaard dienstverlening. De planning hangt af van het aantal gebruikers, het gekozen pakket, de gekozen modules, de beschikbaarheid van benodigde gegevens en eventuele hardwarelevering.

Standaard inbegrepen bij onboarding:

- Inrichten of activeren van het gekozen werkplekpakket voor alle gebruikers;
- Toepassen van de standaard security-baseline;
- Inrichten van gekozen modules voor zover opgenomen in de prijsopgave;
- Beschikbaar stellen van toegang tot het klantportaal;
- Registreren van noodzakelijke contactpersonen en beheerinformatie.

Niet standaard inbegrepen zijn onder meer: datamigratie of mailmigratie vanuit bestaande omgevingen, het opschonen van bestaande Microsoft 365-tenants, migratie van lokale bestanden of servers, training op locatie en maatwerkbeleid. Deze werkzaamheden kunnen separaat worden geoffreerd.

Heb je al een bestaande Microsoft 365-omgeving, dan bepalen we de overname daarvan in overleg. We beoordelen samen de huidige inrichting, licenties en beveiligingsinstellingen en stemmen af welke aanpak en planning nodig zijn om de omgeving binnen de standaarddienst te brengen.

12. Verantwoordelijkheden van de klant

Voor een goede werking van de Moderne Werkplek ben je als klant verantwoordelijk voor:

- Tijdig aanleveren van juiste gebruikersgegevens en contactpersonen;
- Beschikbaar stellen van benodigde beheerrechten en machtigingen voor inrichting en beheer;
- Een werkende internetverbinding en geschikte apparaten wanneer hardware niet via DIGIWorkspace wordt geleverd;
- Correct gebruik van accounts, wachtwoorden, MFA-middelen en securityrichtlijnen;
- Tijdig melden van wijzigingen, incidenten of beveiligingsrisico's;
- Controleren van gebruikers, rollen en licenties binnen de eigen organisatie;
- Naleven van licentievoorwaarden van Microsoft en andere leveranciers;
- Beheer van onderdelen buiten scope, zoals lokale infrastructuur, printers, netwerken, servers en applicaties van derden;
- Het uitvoeren van eigen wettelijke verplichtingen, waaronder eventuele meldplichten op het gebied van cyberbeveiliging of privacy.

Wanneer deze verantwoordelijkheden niet worden nagekomen, kan dit invloed hebben op beschikbaarheid, beveiliging, supportdoorlooptijden en de toepasselijkheid van service levels.

13. Wat zit niet standaard in de dienstverlening?

De volgende onderdelen vallen niet standaard binnen de Moderne Werkplek, tenzij deze expliciet in de prijsopgave zijn opgenomen:

- Hardware, tenzij optioneel besteld of opgenomen in de prijsopgave;
- Maatwerk aan beleid, security-baseline of inrichting;
- Managed werkplekbeheer, EDR en cloud back-up bij de Online Werkplek (cloud back-up kan wel als module worden afgenomen);
- Menselijke support via de telefoon, behalve op nacalculatie tegen € 2,50 per minuut;
- Microsoft 365 Copilot bij de Online en Cyberveilige Werkplek;
- Verbruik van credits door AI-agents, behalve op nacalculatie op basis van het werkelijke verbruik;
- Datamigraties, mailmigraties en tenantmigraties;
- Ondersteuning op applicaties van derden;
- Beheer van servers, netwerken, printers of lokale infrastructuur;
- Ondersteuning op locatie, tenzij apart overeengekomen;
- Project management, consultancy of klantspecifieke IT-architectuur;
- Herstel van data buiten de overeengekomen retentie of zonder afgenomen back-upmodule;

- Ondersteuning buiten de afgesproken supporttijden;
- Audits, certificeringsondersteuning of NIS2-/Cyberbeveiligingswet-trajecten;
- Werkzaamheden die voortkomen uit onjuist gebruik, ontbrekende informatie of wijzigingen door de klant of derden.

14. Beëindiging en overdracht

Wanneer je de dienstverlening opzegt, bevestigt DIGIWorxspace de opzegging en inventariseert zij het actieve pakket, de modules, licenties en aanvullende diensten. We controleren de einddatum van het jaarcommitment en eventuele opzegtermijnen en stemmen af of bepaalde licenties of services tijdelijk actief moeten blijven, bijvoorbeeld voor een migratie.

Bij een overstap naar een andere IT-partner zorgt DIGIWorxspace voor een overdracht van beheerdersrechten en relevante documentatie binnen de overeengekomen scope. Daarna bouwt DIGIWorxspace haar toegang tot de klantomgeving zorgvuldig af. Licenties en abonnementen worden per afgesproken einddatum beëindigd of overgedragen. Voor back-ups wordt afgestemd welke gegevens tijdelijk bewaard moeten blijven; na afloop van de bewaartermijn worden resterende gegevens verwijderd volgens de geldende afspraken en privacyregels (AVG).

Administratief controleren we openstaande facturen en ontvang je een eindafrekening met een overzicht van de stopgezette diensten.