

1 Microsoft365 en/of CoDesk

Versie: 1.1
Datum: 15-12-2020
Auteur: Sven van der Waal van Dijk
Status: Definitief
Classificatie: Openbaar

Microsoft365 (voorheen Microsoft365) is hot, want Microsoft denderd hard door, vooral in Nederland. Microsoft gooit daar flink wat marketinggeld tegen aan. En dat werkt, want veel mensen geloven dat Microsoft365 veilig, simpel, goedkoop en snel is. Dat heeft echter wel wat nuancering nodig.

1.1 Veilig en gecertificeerd?

Microsoft365 is compliant¹ met alle toepasselijke certificeringen. Dat is op zich mooi, maar kiezen voor Microsoft365 / Azure-diensten betekent niet direct dat *uw implementatie* ook gelijk gecertificeerd is.

Met de duurste olieverf schildert u immers ook niet direct de Nachtwacht. Dus u moet nog steeds zelf aan de slag met opzetten van een goed beveiligde omgeving en de verificatie van alle genomen maatregelen.

Microsoft365 is standaard zo ingericht dat alle inbegrepen diensten zo goed als direct werken. Dat kan alleen door alle opties standaard aan / open te zetten. Zo kunnen documenten ontzettend snel gedeeld worden met wie u maar wilt. Dat is natuurlijk makkelijk onder collega's maar uw data ligt zo ook heel snel buiten de deur.

De realiteit is anders: u moet eerst aan de slag om te bepalen hoe u met uw bedrijfsdata om wil gaan. Dat moet daarna geconfigureerd worden. En dan moet u ook nog zorgen dat uw medewerkers gaan werken zoals bedoeld is.

Microsoft levert haar diensten met de optie om geografisch te bepalen waar uw data staat. Voor Nederlandse bedrijven is de zone 'West-Europa' het meest voor de hand liggend. Microsoft stelt dat de data dan **voornamelijk** in Nederland en Ierland staat.

De vraag is dan: is dat voor u en uw klanten voldoende? In Duitsland mogen Microsoft365 diensten bijvoorbeeld alleen vanuit Duitsland geleverd worden via Duitse beheerders. Dat is niet zonder reden omdat er gegronde redenen om te twijfelen aan de Cloud Act². En ondertussen is ook de Privacy Shield-overeenkomst tussen de EU en US ongeldig verklaard³. Om het allemaal nog onduidelijker te maken....

1.2 Simpel?

Microsoft365 / Azure biedt veel opties. Er komen aan de lopende band opties bij en er verdwijnen er ook weer. Voorbeeld: Skype werd Lync, Lync werd Skype for Business en dat verdwijnt nu weer vanwege Microsoft Teams. Yammer werd ook gelijk ten grave gedragen, maar dat bleek toch weer anders lopen⁴. En Office365 werd opeens Microsoft365! En er was al een dienst die zo heette, dus welke is het nou?

De vraag is hoe u deze opties aan uw medewerkers wilt aanbieden en hoe u de veranderingen gaat doseren. Aanpassingen zonder introductie geeft vaak onrust bij medewerkers en Microsoft drukt regelmatig wijzigingen door zonder dat goed te melden.

Bij Microsoft365 krijgen uw medewerkers standaard ontzettend veel ruimte om data op te slaan. Maar daar horen wel wat kanttekeningen bij:

- Microsoft levert geen standaard back-up bij haar diensten
- Meer data betekent een langere restoretijd, mocht dat nodig zijn
- Meer data betekent meer werk ten aanzien van datahygiëne (zoals de AVG vereist)

¹ 'compliant met' is voor de goede orde niet hetzelfde als gecertificeerd!

² Zie bijvoorbeeld:

<https://blog.iusmentis.com/2020/07/17/oke-zullen-we-gewoon-stoppen-met-de-us-cloud-want-ik-wil-niet-steds-uitspraken-van-60-paginas-samenvatten-tot-stop-nou-eens-met-de-us-cloud/>

of <https://iir.nl/blog/amerikaanse-cloud-act-impact-voor-europese-it-gebruikers/>

³ Zie: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/privacy-shield-voor-doorgifte-naar-vs-ongeldig-verklaard>

⁴ Zie: <https://sharegate.com/blog/microsoft-teams-vs-yammer>

- Heeft u nog controle over wie wat waar en waarom neerzet? Dat overzicht moet u in een Privacy Impact Analysis t.b.v. AVG kunnen opleveren

Het beheren van data is dus iets was Microsoft365 niet voor u oplost, maar eerder voor meer werk stelt als u niet goed voorbereid aan de slag gaat.

Het instellen van een Microsoft365 omgeving vergt best veel configuratie. Het is een hoop geklik in portalen om vrij basale handelingen uit te voeren. Die portalen zijn nog erg in ontwikkeling en veranderen dus nog regelmatig. Zelfs Microsoft Certified Professionals hebben al moeite om deze aanpassingen bij te benen. Dus simpel is het allemaal zeker niet.

1.3 Goedkoop?

Het voorgaande ging vooral over de centrale kant van Microsoft365, maar Microsoft positioneert de Microsoft365 suite vooral als diensten die op lokale apparaten geïnstalleerd moet worden. Standaard mag dat op 5 apparaten per account.

Dat lijkt een geweldige optie maar daarmee wordt er data gesynchroniseerd tussen deze apparaten en de opslag bij Microsoft. Deze data moet dan wel op elk apparaat apart beschermd worden. Dat betekent dat u al deze apparaten moet gaan beheren. Zonder extra tools en dus beheer krijgt u dat niet voor elkaar.

Even los van beveiliging van data brengt Microsoft elk half jaar een nieuwe versie van Office uit. Dat betekent dat u ook elk half jaar een nieuwe versie op uw lokale apparaten moet installeren. Dat is deels natuurlijk opgenomen in het updatesysteem van Windows, maar u gaat daar zeker werk aan hebben.

Een Microsoft365 abonnement lijkt dus een goedkope oplossing maar de weg naar een veilige invoering + onderhoud nadien wordt slim weggelaten in alle marketing.

1.4 Snel?

De Microsoft365 diensten (en de achterliggende Azure infrastructuur van Microsoft) staan niet bekend om hun snelheid. Dit is natuurlijk een ietwat subjectief gegeven, maar wel breed gevoeld in de markt.

Microsoft garandeert in haar SLA's ook geen keiharde performance indicatoren, maar alleen dat de diensten een minimale uptime kennen (doorgaans 99,9%⁵).

Daarbij is het een feit dat hoe meer data je verzamelt, hoe langzamer systemen worden. Het aanbieden van enorme hoeveelheden opslag lijkt dus leuk, maar leidt tot (nog) tragere systemen.

Voor een deel is dat wel weer op te lossen door meer processing power in te kopen bij Azure, maar dat is niet goedkoop. En dus ook niet altijd beschikbaar zo bleek maar weer in het voorjaar van 2020.⁶ Op het moment van dit schrijven kost het activeren van een Teams-accounts meer dan 24 uur. En dat is al maanden zo.

1.5 Conclusie

Microsoft365 is ondertussen bijna een 'fact of life' aan het worden, net als het 'oude' Office altijd als de facto standaard voor kantoorautomatisering gold (en nog steeds geldt).

Is Microsoft365 slecht? Nee, zeker niet, maar er zijn net als bij de installatie van 'ouderwetse' Office veel keuzes die gemaakt moeten worden voor een juiste en veilige implementatie. Want goed beschouwd blijft alles eigenlijk bij het oude, alleen een deel van wat eerst in het datacenter van uw automatiseerder draaide, draait nu in het datacenter van Microsoft (a.k.a. Azure).

Waar CoDesk dus moeite mee heeft, is de oversimplificatie van Microsoft365 door Microsoft zelf. En dat leidt vaak tot issues, zoals Nederlands meest bekende IT securitybedrijf Fox-IT⁷ zelf stelt; ***“Office 365 again?”. At the Forensics and Incident Response department of Fox-IT, this is heard often.***

2 Aanpak CoDesk

Natuurlijk zijn er IT-bedrijven die klanten behoeden voor de valkuilen van Microsoft365. Dit wordt dan doorgaans op basis van consultancy en specifieke configuratie van de 'tenants' (= omgeving per organisatie in Microsoft365 /

⁵ Zie: <https://azure.microsoft.com/nl-nl/support/legal/sla/summary/>

⁶ Zie: <https://www.agconnect.nl/artikel/ga-digitaal-hamsteren-adviseert-microsoft-azure-mvp-en-trainer>

⁷ Zie: <https://blog.fox-it.com/2019/09/11/office-365-prone-to-security-breaches/>

Azure) uitgevoerd. Op die configuratie moet dan onderhoud plaatsvinden wat standaard op nacalculatie, strippenkaart of stevig tarief per gebruiker wordt uitgevoerd.

Microsoft probeert haar partners ook te overtuigen om de klanten op die manier te bedienen. We moeten als partner maar flink geld moeten vragen voor micromanagement van klanten zoals advisering, set-up, training en onderhoud & support. Het liefst met lekker dik uitgevoerde computers en mobiele apparaten. En die computers dan graag de eigen Surfaces van Microsoft zelf. Alles wat centraal geregeld moet worden kan 'natuurlijk' binnen Azure (van Microsoft) geregeld worden.

Het staat elke ICT-partij vrij om hier zelf een weg in te vinden. Veel partijen volgen de door Microsoft geadviseerde én gefaciliteerde weg. Want dat is toch de weg van de minste weerstand.

CoDesk vaart haar eigen weg om haar uitgangspunten voor dienstverlening geen geweld aan te doen. CoDesk wil geen geld vragen voor:

- advies *95% van elke bedrijf is immers gelijk aan elk ander bedrijf*
- set-up *want dat moet en kan je automatiseren*
- trainingen *want dan is het dus te ingewikkeld*
- onderhoud & support *want dat hoort in de dienst zitten*

Daarmee onderschrijven we ook de echte opzet van clouddiensten:

- Rapid elasticity *je kan alle diensten naar behoefte op- en afschalen*
- Broad network access *bereikbaar via standaard internet, op elke apparaat zonder specifiek eisen*
- Resource pooling *bronnen worden gedeeld door meerdere klanten, dat scheelt overheadkosten*
- Measured service *betalen naar gebruik betekent dat gebruik makkelijk meetbaar moet zijn*
- On-demand *de dienst is direct bruikbaar, zonder set-up of langdurige contracten*
- Self-service *de klant kan zijn eigen diensten beheren*

De manier van handelen waarop Microsoft nu haar diensten aanbiedt in combinatie met de manier waarop partners wordt geadviseerd de klanten te behandelen betekent teruggaan in de tijd. Terug naar de tijd van hoge set-up kosten en daarna uurtje-factuur. Zo voldoet Microsoft365 dus niet aan alle kenmerken voor clouddiensten.

Dat diensten in de Cloud per definitie veilig zijn is een wijdverspreide misvatting. Ook Microsoft365 levert geen "security by design & privacy by default" zoals de AVG voorschrijft. Er is wel in veel zaken voorzien voor Microsoft, maar je moet het actief oppakken en inregelen.

CoDesk draait dat om: onze diensten moeten standaard al veilig zijn, juist omdat je informatiebeveiliging niet aan klanten moet overlaten. Het is voor klanten vaak veel te ondoorzichtig wat ze zouden moeten doen, hoe ze dat moeten doen en waar de valkuilen zitten.

2.1 CoDesk + Microsoft365

Het is natuurlijk heel goed mogelijk om Microsoft365 met CoDesk te combineren. In dat geval wordt de filosofie van CoDesk over een centraal beheerde Remote Desktop-omgeving met Microsoft365 gelegd. Dat betekent concreet:

- U hoeft om te beginnen lokaal *niets* te regelen
- De tenant voor Microsoft365 wordt volgens de standaard van CoDesk ingericht. Deze opzet is restrictief, dat wil zeggen dat u daarna kunt aangeven wat u uw medewerkers toestaat te doen. CoDesk geeft per keuze aan wat u moet doen om die keuze veilig te implementeren
- Er is een testomgeving beschikbaar waar u de nieuwste updates van Microsoft365 kan testen
- Beheren van gebruikers blijft u doen via de ITM-tool van CoDesk
- CoDesk is uw Single Point of Contact zoals u gewend bent
- De back-up van e-mail en bestanden is standaard geregeld
- Hulp ten aanzien van Office-integratie van uw applicaties is standaard

Groot voordeel is dat u zonder zorgen en investeringen met Microsoft365 kan beginnen. Per onderdeel kunt u daarna voor uw organisatie bekijken waar (en heel belangrijk: voor wie) u wilt variëren op de standaard opzet.

Nadeel van Microsoft365 diensten is wel dat daarmee een deel van diensten niet meer sec door CoDesk geleverd worden en ook niet optimaal te monitoren zijn. Voor die diensten kan CoDesk dan niet meer instaan voor performance.

3 Schema: verschil Microsoft365 en CoDesk

	Microsoft 365	CoDesk365
Prijs	Ondoorzichtig door vele variabelen en verborgen kosten	Scherp omlijnd, geen verrassingen
Opzet	Zelf samen te stellen	Volledig kant-en-klaar concept
Beheer	Zelf regelen	Inbegrepen
Back-up	Niet standaard	Standaard, tot 10 jaar terug
Support	Via 'partner', direct contact lastig	Ja, direct en persoonlijk
Changes	Volgens planning van Microsoft	In overleg met klanten
SLA	Beschikbaarheid	Beschikbaarheid én performance
Proof of Concept	Meestal betaald	Gratis, no cure no pay
Set-up	Minimaal 1 dag	Max 30 minuten
Medewerkers on- / offboarden	30 minuten exclusief setup werkplek en applicaties	Max 1 minuut voor <i>alle</i> settings
Data in NL	Nee, West-Europa	Ja
AVG-proof	Alleen na configuratie	Standaard in de opzet verwerkt
ISO 27001 gecertificeerd	Microsoft wel, maar losse implementaties niet	Ja