



BIJLAGE 4 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE SLA EN DAP AFSPRAKEN

Een overzicht van de belangrijkste SLA en DAP afspraken met de relevante externe IV/ICT (kennis) partners (ICT Functioneel Beheer en ICT Technisch Beheer).

ICT Functioneel Beheer VISTA college

- Iddink (Studenten informatie systeem, SaaS EduArte)
- AFAS (Financieel, SaaS AFAS)
- AFAS (Personeel en Salaris administratie/ HRM, SaaS, AFAS)
- BCT (DMS, IaaS SurfCumulus)
- Three ships (Elektronische Leeromgeving, IaaS SurfCumulus, Cumlaude)
- Kaartmanagementsysteem (IaaS, SurfCumulus)
- Oerknal (Onderwijs en examenreglement, SaaS)
- Topdesk (Service management voorziening, SaaS)

ICT Technisch Beheer VISTA college

Coöperatie SURF

Afname van de dienst/contract

- Microsoft Campus licentie (via coöperatie SURF)
- IaaS (SURFCumulus)
- Azure
- Microsoft 365
- SURFnet internet
- SURFnet lichtpaden
- SURFconext
- SURFcert

Managed ICT infrastructuur (externe partner met de SIAM rol)

- Beheer en borging basis- en generieke ICT dienstverlening (digitaal fundament)
 - Managed datacenter diensten inclusief internet toegang
 - Managed netwerk ICT dienstverlening (LAN, WAN, WLAN)
 - Managed werkplekdienstverlening / BYOD

De externe partner vervult namens VISTA college de Service Integration and Management (SIAM) rol richting relevante ICT (kennis) partners VISTA college.

- SURFnet Internet, SURFnet lichtpaden, SURFconext federatieve dienst;
- SURFCumulus (IaaS dienstverlening, onderaannemer Vancis)
- Cloud scan, print en kopieervoorziening (nu HP omgeving, PaaS dienstverlening geleverd door ARP)
- Tools4ever
 - Identity and Access Management voorziening, IAM (IaaS, SURFCumulus)
- Netwerktogangscontrole
 - Tesorion (voorheen Qmanage)



- Service management
 - Topdesk
- Pasjes systeem
- Microsoft 365
- Zuyd Hogeschool (glasvezel ring Parkstad Limburg)
- Eurofiber
- Overige verbinding(en) op basis van darkfiber of verbindingdiensten

Het toekomstbestendige DMS-RMA en P&A incl. workflow management is een generieke voorziening ingebed binnen de VISTA college context en sluit naadloos aan op het digitaal fundament.

Het DMS-RMA en P&A is een Business Applicatie en valt onder de verantwoordelijkheid van ICT Functioneel Beheer VISTA college

ICT Functioneel Beheer in samenwerking met ICT Technisch Beheer VISTA college geven aan hoe de dienstverlening en de afstemming is georganiseerd. Beide teams opereren als een regie organisatie waarbij bepaalde beheer onderdelen/activiteiten zijn uitbesteed aan externe IV/ICT (kennis) partners

De opdrachtnemer conformeert zich aan de SLA en DAP afspraken VISTA college.

Verantwoordelijkheid ICT Functioneel Beheer VISTA college

Producten en dienstencatalogus ICT Functioneel Beheer

Gebruikersbeheer (*)

Gebruikersondersteuning

Beheerbedrijfsinformatie DSP VISTA college gebaseerd op DSP MBO Raad

Operationele ICT FB aspecten i.r.t. EduArte, AFAS (HRM), DMS-RMA en P&A, ELO

Operationele keten afstemming / besturing

Functionaliteitenbeheer (*)

Specificeren

Vormgeven niet geautomatiseerde IV voorzieningen

Voorbereiden transitie

Toetsen en testen

Wijzigingenbeheer (*)

Wijzigingenbeheer onder andere en in relatie tot de DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management voorziening

Verantwoordelijkheid ICT Technisch Beheer VISTA college

Het Team ICT Technisch beheer is verantwoordelijk voor het inrichten, onderhoud en beheer van de technische infrastructuur waarmee aan de (behoefte aan) informatievoorziening binnen VISTA college kan worden voldaan. Daarnaast onderhoudt het team de beheerapplicaties die voor dit doel nodig zijn naast enkele andere applicaties (Microsoft 365) die vanuit een historische achtergrond bij teamleden zijn ondergebracht en een aantal koppelingen die bron-en doelsystemen in staat stellen met elkaar te communiceren. Het Team TB werkt nauw samen met externe partners teneinde haar diensten en producten te kunnen leveren.



Algemene uitvoerende taken ICT Technisch Beheer VISTA college

- Beheer en optimalisatie van de technische basisvoorzieningen incl. de bijbehorende management software.
- Zorgdragen voor optimale aansluiting van de technische voorzieningen op de wensen en behoeften van de organisatie.
- Aansturen/leiden van wijzigingen in de inrichting en borging van de basis- en generieke ICT voorzieningen.
- Ontwikkelen en beheren van de werkprocessen i.r.t. de basis- en generieke ICT voorzieningen (en de daaraan gerelateerde data)
- Ondersteuning en scholing van de gebruikers
- Tactisch/operationele aansturing van leveranciers

Planning en beheersing van de basis- en generieke ICT voorzieningen*

- Dienstenniveaubeheer
- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Calamiteitenbeheersing
- Financieel beheer

Operationeel beheer van de basis- en generieke ICT voorzieningen*

- configuratiebeheer
- helpdesk
- probleembeheer
- wijzigingenbeheer
- programmantuurbeheer en distributie

Aangezien ICT Technisch Beheer op onderdelen Functioneel Beheer uitvoert

Procescluster gebruiksbeheer (*)

- Gebruikersondersteuning
- Beheer bedrijfsinformatie
- Operationele ketenafstemming
- Operationele IT aansturing

Procescluster Functionaliteitenbeheer (*)

- Specificeren
- Vormgeven niet-geautomatiseerde informatievoorziening

Taken ICT Technisch Beheer (ICT TB) i.r.t. DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management

Afstemming veranderingen ICT TB met ICT FB VISTA college

- Voorbereiden transitie (uitvoeren van activiteiten die ertoe leiden dat de feitelijke transitie een kortlopend en uitvoerbaar geheel is (ICT TB in deze Technische laag)
- Toetsen en testen waaronder acceptatietest (ICT TB in deze Technische laag)

*op basis van ITIL of BiSL uitvoerend