



BIJLAGE 15 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, ICT FB en ICT Technisch Beheer, ICT TB).

ICT Functioneel Beheer VISTA college

1. Topicus (Studenten informatie systeem, SaaS EduArte)
2. AFAS (Financieel, SaaS AFAS)
3. AFAS (Personeel en Salaris administratie/ HRM, SaaS, AFAS)
4. BCT (nu nog DMS, IaaS Surfaccumulus)
5. VISMA circle (Djuma vervangt nr. 4, DMS-RMA incl. workflow voorziening)
6. Three ships (Elektronische Leeromgeving, IaaS Surfaccumulus, Cumlaude)
7. Kaartmanagementsysteem (IaaS, Surfaccumulus)
8. Oerknal (Onderwijs en examenreglement, SaaS)
9. Topdesk (Service management voorziening, SaaS)

ICT Technisch Beheer VISTA college

Coöperatie SURF

Afname van de dienst/contract

- Microsoft Campus licentie
- IaaS (SURFaccumulus)
- Azure
- Microsoft 365 (VISTA college tenant)
- 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, veilige primaire (draadloze) toegang

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;
- SURFaccumulus (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, SURFaccumulus), HelloID (SaaS)
- Netwerктоegangscontrole
 - 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

ICT Functioneel Beheer in samenwerking met ICT Technisch Beheer VISTA college geven aan hoe de (operationele) 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.

Voorbereiden verandering(en), het (laten) uitvoeren van activiteiten die ertoe leiden dat de feitelijke wijzigingen een kortlopend en uitvoerbaar geheel is. Toetsen en testen waaronder acceptatietest(en). Operationele ketenafstemming en ketenbesturing i.r.t. relevante externe (kennis) partners/leveranciers. De opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken VISTA college.

Verantwoordelijkheid ICT Functioneel Beheer VISTA college

Producten en dienstencatalogus ICT Functioneel Beheer

Gebruikersbeheer (*)

Gebruikersondersteuning

Beheerbedrijfsinformatie

Business functionaliteit/toepassingen waaronder: EduArte, AFAS (HRM), AFAS (Financiën), Zaakgericht werken inclusief workflow voorziening, Oerknal, Xedule, LMS

Functionaliteitenbeheer (*)

Specificeren

Vormgeven niet geautomatiseerde IV voorzieningen

Voorbereiden transitie

Toetsen en testen

Wijzigingenbeheer (*)

Wijzigingenbeheer m.b.t. Business functionaliteit(en)/toepassing(en)

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 ICT 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*

Dienstenniveaubehoor

Capaciteitsbeheer

Beschikbaarheidsbeheer

Calamiteitenbeheersing

Financieel beheer

Operationeel beheer van de basis- en generieke ICT voorzieningen*

configuratiebeheer

helpdesk

probleembeheer

wijzigingenbeheer

programmamantuurbeheer en distributie

Aangezien ICT Technisch Beheer op onderdelen Functioneel Beheer uitvoert

Procescluster gebruikersbeheer (*)

Gebruikersondersteuning

Beheerbedrijfsinformatie

Betreffende Business functionaliteit(en)/toepassing(en) waaronder: Microsoft 365

Procescluster functionaliteitenbeheer (*)

Specificeren

Vormgeven niet geautomatiseerde IV voorzieningen

Voorbereiden transitie

Toetsen en testen

*op basis van ITIL of BiSL uitvoerend