

ZAAM

interconfessioneel
voortgezet onderwijs

Serviceniveaus

Beheer netwerkinfrastructuur

Europese aanbesteding

REFERENTIENUMMER: ZMICT-0724

Serviceniveaus voor incidenten met betrekking tot de IT-netwerkinfrastructuur van ZAAM (LAN en WLAN), ingedeeld in de categorieën bedrijf kritisch, kritisch en laag:

Bedrijf kritisch (**High Priority / P1**)

1. Volledige uitval van een centrale WLAN-controller, waardoor draadloze toegang in het hele bedrijf wordt onderbroken.
2. Uitval van een core switch.
3. Ernstige beveiligingsinbreuken op het WLAN of LAN, waarbij ongevoegde toegang tot gevoelige gegevens wordt verkregen.
4. Volledige uitval van de PoE (Power over Ethernet) op cruciale access points, waardoor draadloze dekking in kritieke gebieden wegvalt.
5. Storing in de redundante voeding van een core switch, waardoor het risico op totale uitval toeneemt.
6. Ernstige prestatieproblemen met een firewall, waardoor de toegang tot essentiële bedrijfsapplicaties wordt geblokkeerd.

Met betrekking tot het primaire bedrijfsproces van ZAAM betekent dit:

- Niet meer kunnen afnemen van toetsen/tentamens/examens geen uitwijk).
- Uitval van meerdere lessen (geen uitwijk).
- Verlies of uitlekken van gevoelige informatie (inbreuk AVG of toetsen/toets antwoorden).
- Wijzigen van gevoelige informatie (overnemen account, ongeautoriseerde wijzigingen in toets resultaten etc.).

Kritisch (**Medium Priority/P2**)

1. Uitval van individuele access points, waardoor draadloze dekking in specifieke gebieden wordt beïnvloed.
2. Storingen in individuele switchpoorten, waardoor de connectiviteit voor enkele gebruikers of apparaten wordt onderbroken.
3. Prestatieproblemen met een WLAN, zoals trage verbindingen of frequente verbindingsonderbrekingen.
4. Inconsistente PoE-levering aan access points, waardoor de draadloze dekking onstabiel wordt.
5. Problemen met VLAN-configuraties, waardoor de netwerksegmentatie en -beveiliging worden beïnvloed.
6. Storingen in een DHCP-dienst, waardoor nieuwe apparaten geen IP-adressen kunnen verkrijgen.
 - (Gedeeltelijke) uitval toets locatie maar met uitwijkmogelijkheid (bv. uitwijklocatie en die lessen aldaar laten vervallen).
 - Op te vangen performanceproblemen bij afnemen toetsen/tentamens/examens.
 - Gedeeltelijke uitval van een of enkele lessen (niet op te vangen door uitwijk) schoolbreed:
 - gemiste lesstof moet later zonder veel problemen ingehaald kunnen worden.
 - Gedeeltelijke verstoring van lessen (slechte performance).
 - Op te vangen uitval van lesregistratie, beoordelingen en invoeren van cijfers.

Laag (**Low Priority / P3**) of Geen (Change request)

1. Vragen of verzoeken om kleine wijzigingen in WLAN-configuraties, zoals SSID-namen of wachtwoorden.
2. Individuele gebruikersproblemen met draadloze connectiviteit die geen wijdverbreide impact hebben. Dergelijke verzoeken zullen in eerste aanleg door ZAAM intern worden afgehandeld.
3. Verzoeken om nieuwe switchpoorten of patchkabels voor niet-kritieke apparaten.
4. Vragen over VLAN-configuraties of -toewijzingen voor individuele gebruikers of apparaten.
6. Cosmetische problemen met access points of bekabeling die geen invloed hebben op de functionaliteit.

Met betrekking tot het primaire bedrijfsproces van ZAAM betekent dit:

- Aanvraag extra dienst (nieuwe functionaliteit t.b.v. onderwijs).
- Verstoringen die binnen enkele minuten op te lossen zijn (bv reset wachtwoord).
- Device niet binnen korte tijd werkt met uitwijkmogelijkheid
- Gepland en aangegeven onderhoud (buiten schooltijd) op de backoffice of werkplekken.

Connectiviteitsproblemen van gebruikers en devices zullen in eerste aanleg worden afgevangen en verholpen door de eerste of tweede lijn van de IT-organisatie van ZAAM. Bij onvoldoende expertise zal er een melding worden doorgezet naar de derde lijn van Inschrijver.