

Bijlage J - Lijst met standaard changes

Hieronder staat een lijst met algemene standaard changes, welke in de aangeboden dienstverlening inbegrepen dienen te zijn. Daarna wordt er per onderwerp de standaard changes gedefinieerd.

- Unlocken account/ resetten passwords.
- Gasten wifi token toekennen.
- Installeren van updates op (virtuele) servers.
- Bijwerken en actualiseren van kennisbank-items

1. Werkplekbeheer

1. Installatie van standaard software op werkstations.
2. Uitvoeren van beveiligingspatches en updates op werkstations.
3. Beheren van drivers voor randapparatuur zoals printers en scanners.
4. Aanpassen van lokale printerconfiguraties.
5. Aanpassen van configuraties voor lokale firewalls op werkstations.
6. Herconfiguratie van Wifi-instellingen op werkstations (zonder wijzigingen in netwerkkapparatuur).
7. Toevoegen van netwerkprinters voor eindgebruikers.
8. Beheren van softwaredrivers voor specifieke applicaties.
9. Installeren van anti-virus of anti-malware software.
10. Uitrollen van software-updates voor educatieve toepassingen.
11. Verwijderen van ongebruikte software van werkstations.
12. Uitvoeren van soft-reboots van werkstations op afstand.
13. Mutaties doorvoeren op policy's
14. Beheren van automatische updates voor OS-patching.
15. Configureren van werkstations voor gebruik van cloud-opslag (bijv. OneDrive, Google Drive).

2. Software-updates en packaging

1. Voorbereiden en uitrollen van beveiligingsupdates voor Windows, Chromebooks, Android, iPadOS, iOS of macOS.
2. Softwarepakketdistributie via SCCM of Intune voor de applicaties die in Bijlage K staan genoemd (deze wordt op aanvraag verstrekt).
3. Updaten van standaard applicaties, zoals browsers of PDF-lezers.
4. Packaging van aangepaste software voor distributie binnen de organisatie.
5. Uitrollen van beveiligings- en functionele updates voor (educatieve) software.
6. Configureren en distribueren van software voor specifieke afdelingen of teams.

3. Netwerkbeheer (DNS / DHCP)

1. Aanpassen van DHCP-leases voor nieuwe apparaten.
2. Toevoegen van nieuwe DNS-records voor interne toepassingen.
3. Verwijderen van verouderde DNS-records.
4. Aanpassen van bestaande DNS-records voor netwerktoepassingen.
5. Configureren van DNS-omleidingen voor specifieke diensten.
6. Toevoegen van tijdelijke IP-adressen in DHCP voor evenementen of tijdelijke netwerken.
7. Verwijderen van oude of ongebruikte IP-leases in DHCP.
8. Configureren van subdomeinen voor interne toepassingen.
9. Toewijzen van statische IP-adressen aan specifieke apparaten indien DHCP niet mogelijk is.
10. Configureren van DNS voor nieuwe interne applicaties.

4. Applicatiebeheer

1. Installatie of upgrade van Office 365-applicaties.
2. Configureren van nieuwe modules in Office 365 (bijv. Microsoft Teams).
3. Beheer en toewijzing van licenties voor (educatieve) software, waar dit niet automatisch plaatsvindt.
4. Configureren van standaard e-mailhandtekeningen in Outlook.
5. Aanpassen van standaard sjablonen in SharePoint of OneDrive.
6. Toewijzen van SharePoint-sites voor teams en afdelingen.
7. Beheer van plug-ins en add-ons voor (educatieve) software.
8. Aanpassen van Microsoft Teams-instellingen.
9. Beheren van back-ups en herstelopties voor specifieke applicaties.
10. Configureren van shared mailboxen voor specifieke afdelingen of projecten.
11. Toewijzen van standaard werkruimtes in collaboration tools (bijv. Teams).

5. Security en compliance

1. Configureren van multi-factor authenticatie (MFA).
2. Temporary Access Passes toewijzen.
3. Beheren van beveiligingsgroepen in Active Directory, waar dit niet automatisch plaatsvindt.
4. Uitrollen van policy-instellingen via Group Policy (bijv. schermbeveiligers, wachtwoordbeleid).
5. Configureren van toegangsrechten tot bepaalde applicaties binnen de security policy.
6. Monitoring van inlogs en gebruikersactiviteiten voor afwijkingen (zonder actieve handhaving).
7. Aanpassen van security settings.

6. Cloudbeheer

1. Configureren van cloud back-ups voor kritieke data.
2. Toewijzen van opslaglimieten in OneDrive of Google Drive.
3. Beheren van SharePoint-sites voor samenwerking tussen teams.
4. Configureren van automatische back-ups voor cloudgebaseerde applicaties.
5. Aanpassen van opslagquota voor specifieke afdelingen in cloudopslag.
6. Beheren van toegangsrechten voor cloudgebaseerde applicaties.
7. Configureren van cloud-gebaseerde monitoringstools voor prestaties.
8. Toepassen van beveiligingspatches in cloudomgevingen.

7. Standaard Changes voor (Virtuele) Servers

1. Het uitbreiden van de schijfruimte en volume van virtuele machines
2. Het toevoegen van extra CPU-kernen aan een virtuele machine
3. Verhogen van het toegewezen RAM-geheugen voor virtuele machines
4. Het aanpassen van de opslaglocatie en rotatie van logbestanden
5. Aanpassen van back-up schema's of opslaglocaties voor VM's.
6. Distribueren van server-specifieke software en agents
7. Uitvoeren van OS- en applicatie-updates op virtuele machines, inclusief beveiligingspatches.
8. Aanmaken en beheren van snapshots van virtuele machines voor hersteldoeleinden.
9. Aanpassen van de resourceprofielen van VM's op basis van prestatiebehoeften.
10. Herstarten van virtuele machines in niet-productieomgevingen of na updates.
11. Beheren en verwijderen van ongebruikte snapshots
12. Migreren van VM's naar een andere fysieke host binnen hetzelfde datacenter of cloudomgeving.