Bijlage 3 ‘Gewenste resultaten ICT-dienstverlening’

Swalm & Roer zoekt één strategische ICT-partner die aantoonbaar bijdraagt aan een stabiele, veilige en toekomstbestendige digitale leer- en werkomgeving voor leerlingen, medewerkers en het stafkantoor.

In deze bijlage zijn de gewenste resultaten beschreven die Swalm & Roer met de ICT-dienstverlening wil bereiken. De resultaten beschrijven de beoogde uitkomsten van de dienstverlening. Van de ICT-partner wordt verwacht dat deze vanuit zijn expertise invulling geeft aan de wijze waarop aan deze resultaten wordt bijgedragen, binnen de uitgangspunten, kaders en scope zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

De dienstverlening moet bijdragen aan een situatie waarin:

1. onderwijsprocessen ongestoord kunnen plaatsvinden;
2. medewerkers efficiënt en veilig kunnen werken;
3. digitale middelen betrouwbaar beschikbaar zijn;
4. risico’s op het gebied van informatiebeveiliging en privacy actief worden beheerst;
5. gebruikers snel en deskundig worden ondersteund;
6. Swalm & Roer beschikt over voldoende inzicht om de dienstverlening te kunnen sturen en beoordelen;
7. de ICT-omgeving zich blijft ontwikkelen in lijn met onderwijskundige, organisatorische en technologische ontwikkelingen.

De gewenste situatie is vertaald naar onderstaande resultaten.

Resultaat 1 – Continu beschikbare digitale leer- en werkomgeving

Leerlingen en medewerkers beschikken over een stabiele en goed presterende digitale leer- en werkomgeving die het onderwijsproces en de bedrijfsvoering ondersteunt.

De digitale omgeving ondersteunt onder andere:

- lesgeven in de klas;
- digitaal leren en toetsen;
- samenwerking tussen medewerkers;
- communicatie met ouders en externe partners;
- administratieve, financiële en HR-processen;
- het gebruik van onderwijsapplicaties;
- het gebruik van bedrijfsvoeringapplicaties.

Verstoringen van de digitale omgeving worden zoveel mogelijk voorkomen en de impact daarvan op het onderwijsproces en de bedrijfsvoering wordt geminimaliseerd.

Resultaat 2 – Veilige en compliant ICT-omgeving

Swalm & Roer beschikt over een aantoonbaar veilige ICT-omgeving die aansluit op de geldende kaders voor informatiebeveiliging en privacy.

De dienstverlening ondersteunt Swalm & Roer bij het voldoen aan onder andere:

- AVG;
- BIO;
- Normenkader IBP Funderend Onderwijs;
- relevante onderwijsconvenanten en standaarden;
- EDU-V-ontwikkelingen voor gegevensuitwisseling.

Risico’s op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en compliance zijn inzichtelijk en worden tijdig gesignaleerd.

Resultaat 3 – Professionele ondersteuning van gebruikers

Gebruikers ontvangen tijdige, deskundige en oplossingsgerichte ondersteuning bij vragen, incidenten en verstoringen.

De ondersteuning kenmerkt zich door:

- goede bereikbaarheid;
- duidelijke communicatie;
- eigenaarschap;
- tijdige opvolging;
- structurele aandacht voor terugkerende problemen.

De ondersteuning draagt eraan bij dat gebruikers zo min mogelijk hinder ervaren van ICT-gerelateerde verstoringen.

De concrete servicelevels, openingstijden, responstijden, oplostijden en escalatieprocedures worden vastgelegd in de SLA.

Resultaat 4 – Transparantie en bestuurlijk inzicht

Swalm & Roer beschikt over actuele en bruikbare stuurinformatie waarmee de prestaties van de dienstverlening, risico's en ontwikkelingen kunnen worden gevolgd en beoordeeld.

Daarbij wordt onder andere inzicht geboden in:

- beschikbaarheid van kritieke systemen;
- servicedeskprestaties;
- incidenten en trends;
- beveiligingsstatus;
- kwetsbaarheden;
- compliance-risico's;
- lifecycle-status van infrastructuur en apparatuur;
- verbetermaatregelen en voortgang.

De informatievoorziening is niet uitsluitend beschrijvend, maar bevat ook analyses, risico's en verbetervoorstellen en ondersteunt Swalm & Roer bij het tijdig nemen van passende besluiten over de ICT-dienstverlening.

Resultaat 5 – Strategische en proactieve advisering

Swalm & Roer wordt actief ondersteund bij de verdere ontwikkeling van haar informatievoorziening en digitale omgeving.

De ICT-partner brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over onderwerpen die van invloed zijn op de dienstverlening, waaronder:

- cybersecurity;
- ontwikkelingen binnen Microsoft 365;
- AI-toepassingen;
- EDU-V;
- governance;
- architectuur;
- vervangingsvraagstukken;
- standaardisatie;
- duurzaamheid;
- kostenoptimalisatie.

De advisering draagt bij aan onderbouwde en toekomstbestendige keuzes voor de inrichting en ontwikkeling van de ICT-omgeving.

Resultaat 6 – Professioneel asset- en lifecyclemanagement

Hardware, software en infrastructuur worden gedurende hun volledige levenscyclus planmatig beheerd.

Dit heeft onder andere betrekking op:

- werkplekapparatuur;
- Chromebooks;
- iPads;
- digiborden en displays;
- netwerkapparatuur;
- licenties;
- beheerplatformen.

Swalm & Roer beschikt hierdoor tijdig over inzicht in vervangingsvraagstukken, risico's, investeringsbehoeften en relevante ontwikkelingen. De ICT-partner levert hiervoor meerjarige lifecycle- en investeringsadviezen.

Resultaat 7 – Toekomstbestendige dienstverlening

De ICT-dienstverlening blijft aansluiten op veranderingen binnen het onderwijs, de organisatie, wet- en regelgeving en technologische ontwikkelingen.

De dienstverlening beweegt onder andere mee met:

- ontwikkelingen/wijzigingen binnen het onderwijsdomein;
- nieuwe beveiligingsdreigingen;
- ontwikkelingen binnen Microsoft;
- ontwikkelingen binnen Google Workspace;
- ontwikkelingen binnen JAMF en Apple School Manager;
- toekomstige IAM-ontwikkelingen;
- innovaties die aantoonbare meerwaarde bieden voor onderwijs en bedrijfsvoering.

De dienstverlening ondersteunt daarmee niet alleen de huidige situatie, maar blijft gedurende de looptijd aansluiten op de veranderende behoefte van Swalm & Roer.