Bijlage 4 'Specifieke scope ICT-dienstverlening

Deze bijlage bevat de nadere inhoudelijke afbakening van de ICT-dienstverlening. Per onderdeel is beschreven welke dienstverlening en verantwoordelijkheden binnen de scope van de opdracht vallen. De onderdelen dienen in onderlinge samenhang te worden uitgevoerd.

1. Digitale leer- en werkomgeving

Binnen dit onderdeel wordt onderscheid gemaakt tussen de digitale omgeving en de Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO).

1.1 Digitale omgeving

De ICT-dienstverlening ondersteunt het reguliere gebruik van de digitale omgeving. Hieronder valt onder andere:

- lesgeven in de klas;
- digitaal leren en toetsen;
- samenwerking tussen medewerkers;
- communicatie met externen;
- gebruik van onderwijsapplicaties;
- gebruik van bedrijfsvoeringapplicaties;
- Microsoft 365;
- gekoppelde cloudomgevingen;
- authenticatievoorzieningen.

1.2 Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO)

Swalm & Roer wenst voor de dagelijkse werkzaamheden in de klas gebruik te maken van een Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO). De ICT-partner draagt zorg voor een applicatie gericht op het primair onderwijs en voor de ondersteuning daarvan.

De DLWO dient minimaal de volgende functionaliteiten te ondersteunen:

- snelkoppelingenoverzicht;
- automatische integratie met Basispoort;
- zelf kunnen toevoegen van snelkoppelingen van applicaties die niet in Basispoort staan;
- gepersonaliseerd dashboard;
- klassenmonitor, tabbladen kunnen blokkeren en browsergeschiedenis kunnen inzien;
- een live meekijkfunctie;
- Single Sign-On met Microsoft 365, waarbij inloggen mogelijk is met e-mailadres en wachtwoord en/of plaatjeslogin;
- MFA-oplossing voor leerlingen mogelijk maken;
- wachtwoordreset door leerkrachten kunnen laten uitvoeren;
- locatieonafhankelijk kunnen inloggen;
- apparaatonafhankelijk kunnen inloggen;
- browseronafhankelijk kunnen inloggen;
- beheer op schoolniveau mogelijk maken;
- invalaccounts ad hoc kunnen activeren;
- niet kunnen toevoegen van Microsoft-accounts via de applicatie;
- intuïtief gebruik voor leerkrachten en leerlingen;
- additionele velden kunnen terugschrijven naar de Microsoft AD-omgeving van leerlingen, waaronder voornaam, tussenvoegsel, achternaam, e-mailadres, locatie, functie en afdeling/groep;
- interne helpfunctie met actuele handleidingen;
- training en ondersteuning;
- inspraak in ontwikkelingen van de applicatie.

2. Netwerk- en infrastructuurbeheer

De ICT-partner neemt het technisch beheer van de huidige netwerkvoorzieningen over. Hieronder valt tevens de inrichting en het beheer van de netwerkapparatuur in de patchkasten van de verschillende locaties.

Onder het technisch beheer vallen onder andere:

- LAN;
- WLAN;
- internetverbindingen, waarbij de contracten voor de internetverbindingen bij Swalm & Roer zijn ondergebracht;
- netwerkbeveiliging met betrekking tot de Barracuda-firewalls die eigendom zijn van Swalm & Roer;
- netwerkbeveiliging door een gecertificeerde medewerker;
- actieve netwerkmonitoring;
- beheer van de netwerkapparatuur op alle locaties, waaronder de uniforme inrichting van de aanwezige UniFi- en Omada/TP-Link-switches die eigendom zijn van Swalm & Roer.
- De huidige netwerkinfrastructuur is nader beschreven in de huidige situatie in het Beschrijvend document ICT-dienstverlening.

3. Devicebeheer

De ICT-partner verzorgt het technisch beheer van:

- Windows-apparatuur;
- Chromebooks;
- iPads;
- digiborden;
- presentatieschermen;
- randapparatuur.

Binnen het devicebeheer vallen onder andere de volgende werkzaamheden:

- het beheren van de door Swalm & Roer aangewezen hardware op de locaties;
- het aannemen en behandelen van incidenten die betrekking hebben op bestaande en nieuwe hardware;
- het uitvoeren van securityupdates en securityfixes voor operating systemen op hardware (uiterlijk één (1) week na verschijnen);
- het uitvoeren van upgrades, updates en fixes, waarbij de impact op medewerkers en leerlingen zoveel mogelijk wordt beperkt;
- het uitvoeren en beheren van updates, releases, versies, fixes en upgrades binnen de beheerde omgeving;
- het beschikbaar stellen van de benodigde Microsoft Office-applicaties op daarvoor bestemde devices;
- het mogelijk maken dat gebruikers via Windows-devices gebruik kunnen maken van de multifunctionals;
- het toepassen en beheren van Endpoint Detection and Response (EDR) op daarvoor bestemde devices.
- De huidige deviceomgeving is nader beschreven in de huidige situatie in het Beschrijvend document ICT-dienstverlening.

4. Tenantbeheer

4.1 Microsoft-platform

Binnen de Microsoft-omgeving omvat de dienstverlening het technisch beheer, de monitoring, beveiliging en ondersteuning van:

- Microsoft 365;
- Entra ID;
- Exchange Online;
- Teams;
- SharePoint;
- OneDrive;
- Copilot;
- Intune;

- Microsoft Defender;
- overige aanwezige Microsoft-componenten.

Functioneel beheer blijft primair de verantwoordelijkheid van Swalm & Roer.

4.2 Google Workspace

Het technisch beheer van Google Workspace ten behoeve van de Chromebooks voor leerlingen omvat onder andere:

- Google Workspace for Education;
- toekennen van onderwijsapplicaties;
- beveiligingsinstellingen;
- koppelingen met identiteitsvoorzieningen;
- synchronisaties met overige platformen.

4.3 JAMF en Apple-beheer

Het technisch beheer van de iPads voor leerlingen en medewerkers omvat onder andere:

- JAMF;
- Apple School Manager;
- koppelingen met Entra ID;
- toekennen van onderwijsapplicaties;
- beheer van iPads.

Binnen de hiervoor genoemde beheeromgevingen vallen daarnaast onder andere de volgende werkzaamheden:

- het koppelen van nieuwe apparatuur, onder andere middels hardwarehash, DEP en vergelijkbare voorzieningen;
- het aanmaken en beheren van groepen ten behoeve van een doelmatige inrichting en beheer;
- het inrichten en beheren van baselines binnen de beheeromgevingen;
- het technisch beveiligen van de beheeromgevingen;
- ondersteuning bij DPIA's.

5. Access Management

De ICT-partner biedt technische ondersteuning op het gebied van:

- authenticatie;
- autorisatie;
- Single Sign-On;
- SAML;
- MFA;
- Conditional Access;
- identiteitskoppelingen.

Swalm & Roer beheert zelfstandig de accounts en autorisaties van medewerkers.
Van de ICT-partner wordt actieve ondersteuning verwacht voor leerlingidentiteiten en technische koppelingen.

Een toekomstige IAM-oplossing gekoppeld aan AFAS valt buiten het functioneel beheer van de ICT-partner. De ICT-partner ondersteunt wel bij de technische integratie van deze oplossing met de Microsoft-omgeving.

6. Professionele ondersteuning van gebruikers

De ICT-partner verzorgt de ondersteuning van gebruikers en het servicemanagement voor de binnen scope vallende dienstverlening.

Binnen deze dienstverlening vallen onder andere:

- bereikbaarheid van de servicedesk conform de afspraken zoals vastgelegd in de SLA;
- het beschikbaar stellen van een digitale omgeving waarin incidenten kunnen worden geregistreerd door ICT-medewerkers van de stichting en bovenschoolse ICT. Per school dient binnen de omgeving van Swalm & Roer een eigen subomgeving beschikbaar te zijn;

- de mogelijkheid voor gebruikers om incidenten te melden, waarbij de registratie plaatsvindt op naam van de ICT-medewerker van de betreffende locatie;
- duidelijke communicatie in de Nederlandse taal;
- opvolging van incidenten en verzoeken conform de afspraken in de SLA;
- structurele analyse van terugkerende problemen;
- wijzigingsbeheer;
- rapportages over incidenten en incidentrespons;
- inzicht in de status en voortgang van lopende en afgeronde incidenten.

De concrete servicelevels, openingstijden, responstijden, oplostijden en escalatieprocedures worden vastgelegd in een SLA die onderdeel vormt van de overeenkomst.

7. Transparantie en bestuurlijk inzicht

De dienstverlening omvat periodieke rapportage en informatievoorziening over de uitvoering en prestaties van de ICT-dienstverlening.

Hierbij wordt minimaal 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 rapportages bevatten naast beschrijvende informatie ook concrete analyses, risico's en verbetervoorstellen.

8. Informatiebeveiliging en compliance

Binnen de dienstverlening vallen ondersteuning en uitvoering op het gebied van informatiebeveiliging en compliance. De dienstverlening dient daarbij aan te sluiten op de voor Swalm & Roer relevante kaders, waaronder:

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

Binnen dit onderdeel vallen onder andere:

- beveiligingsbeheer;
- monitoring;
- kwetsbaarhedenbeheer;
- incidentafhandeling;
- auditondersteuning;
- compliance.

De ICT-partner ondersteunt Swalm & Roer daarnaast bij audits, controles en verbetertrajecten op het gebied van informatiebeveiliging en compliance.

9. Strategische advisering

Strategische advisering maakt onderdeel uit van de dienstverlening. De ICT-partner adviseert Swalm & Roer zowel gevraagd als ongevraagd over onderwerpen die relevant zijn voor de ICT-dienstverlening.

De advisering heeft onder andere betrekking op:

- cybersecurity;
- Microsoft 365-ontwikkelingen;
- AI-toepassingen;
- EDU-V-ontwikkelingen;
- governance;

- architectuur;
- vervangingsvraagstukken;
- standaardisatie;
- duurzaamheid;
- kostenoptimalisatie;
- meerjarenplanning;
- budgettering;
- investeringsplanning;
- innovatievraagstukken.

10. Asset- en lifecyclemanagement

Asset- en lifecyclemanagement maakt onderdeel uit van de dienstverlening. Dit heeft betrekking op het planmatig beheren en volgen van hardware, software en infrastructuur gedurende de volledige levenscyclus.

Hieronder vallen onder andere:

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

De ICT-partner levert hiervoor meerjarige lifecycle- en investeringsadviezen.