

Hoe kies ik de netwerkbeheerder die bij mijn school past?

In het afgelopen decennium zijn vrijwel alle scholen in het primair en voortgezet onderwijs voorzien van een netwerk. Toen de aanleg van een netwerk binnen handbereik kwam maakten diverse scholen gebruik van enthousiaste ouders, die met de beste bedoelingen het afgeschreven netwerk van het bedrijf waar zij werkzaam waren de school in brachten. In de loop van de jaren realiseerden steeds meer scholen zich echter dat voor de aanleg en het beheer van een de[r]gelijk netwerk een professionele beheerspartij gewenst is.

Grofweg kun je de partijen waar scholen mee zijn gaan samenwerken onderverdelen in:

- > MKB-bedrijf in de regio
- > ROC [studenten] in de regio
- > Eigen systeembeheerder
- > Landelijke beheerspartij

De afgelopen vijf jaar is de tendens duidelijk waarneembaar, dat scholen die in eerste instantie voor een van de eerste drie opties kozen, steeds vaker voor een landelijke beheerspartij kiezen. Voor het beheer van een netwerk op school zijn nu eenmaal andere competenties vereist dan voor het beheren van een gemiddelde kantooromgeving. Hiermee wil ik overigens niet beweren dat er geen schoolbesturen zijn die naar volle tevredenheid werken met een bedrijf in de regio, een ROC of een eigen systeembeheerder. Ik constateer slechts dat de bovenstaande verschuiving onmiskenbaar plaatsvindt. De grote[re] landelijke partijen groeiden de afgelopen jaren sterk, zowel door autonome groei als door overnames. Inmiddels beheren Heutink ICT, Station to Station, SKOOL, QLICT en Actacom gezamenlijk ongeveer 5.000 van de ruim 7.500 scholen in het primair onderwijs. Daarnaast geven ook grote partijen als IBM en Apple aan dat ze willen participeren als ontzorgers van werkplekken in het onderwijs.

Kiezen

De keuze voor een nieuwe beheerspartij is echter verre van eenvoudig te noemen. Dit wordt deels veroorzaakt door de complexiteit en diversiteit van offertes en aanbiedingen. Tegelijkertijd stellen scholen en bestuurders steeds hogere eisen aan de kwaliteit en de mogelijkheden die een beheerder dient te bieden. Het kan ook zijn dat scholen of besturen geen idee hebben wat ze moeten vragen en waar op gelet dient te worden. Het begeleiden van een dergelijk traject wordt vaak verzorgd door een werkgroep die vanuit de scholen wordt gevormd, soms aangevuld met een bestuurslid of ouder die 'verstand heeft van ict'. De praktijk leert echter dat het regelmatig voorkomt dat er op basis van onvolledige criteria verregaande keuzes

gemaakt worden, met alle mogelijke gevolgen van dien. In dit artikel doe ik u een tiental handreikingen, om de keuze van een netwerkbeheerder zorgvuldiger en evenwichtiger te kunnen maken.

#1 Houdt rekening met de wensen van de diverse gebruikersgroepen

Het komt regelmatig voor dat er top-down besloten wordt om met een partij in zee te gaan. U dient zich echter te realiseren dat er tenminste vier gebruikersgroepen binnen uw organisatie zijn, met wisselende belangen en wensen. Kijk zowel naar de wensen van het [bovenschools] management als naar de wensen van de ict-coördinator, de leerkrachten en niet te vergeten de leerlingen [en hun ouders].

#2 Zorg dat u weet met welk bedrijf u te maken heeft

Vaak gaat een school of een scholengroep voor meerdere jaren een contract aan. Zorg dat u goed op de hoogte bent van allerlei aspecten van het bedrijf waar u mee samen gaat werken.

- > Wat is de missie en visie van het bedrijf: wat maakt het bedrijf uniek en waar wil het over vijf jaar staan?
- > Hoe zit de organisatie in elkaar?
- * Hoe groot is het bedrijf [hoeveel scholen heeft men in beheer]? Kan het bedrijf de groei aan?
- * Is netwerkbeheer voor het onderwijs hun core business?
- * Hoe ver gaat het bedrijf in het ontzorgen van de school?
- * Hoe verhouden techniek en onderwijs zich binnen het bedrijf tot elkaar?
- * Wat zeggen referenten die al meerdere jaren met het bedrijf samenwerken?

#3 Wat zijn de [on]mogelijkheden van het concept?

Kijk of de opbouw van het concept en de tools die gebruikt worden aansluiten bij uw onderwijsvisie en de manier waarop u uw onderwijs ingericht wilt hebben. Probeer dit vanuit de diverse gebruikersrollen te benaderen.

#4 Hardware en techniek

Maakt het bedrijf gebruik van een fat- of een thin-client systeem? Welk besturingssysteem wordt gebruikt op server en clients? Welke eisen worden er gesteld aan de hardware, de bekabeling enzovoorts.

#5 Beheer en SLA

Wordt er door het bedrijf op afstand [remote] en/of op locatie beheerd? Hoe gaat dit in zijn werk? Werkt het bedrijf met een Service Level Agreement of zijn de meeste afspraken op basis van 'best effort'?

"Scholen stellen steeds hogere eisen"

#6 Kwaliteit servicedesk

De gebruikers op school [met name de ict-coördinatoren] zullen [zeer] regelmatig te maken krijgen met de servicedesk. Hoe is deze georganiseerd? Hoe lang zijn de wachttijden? Hoeveel procent van de calls worden binnen welke tijd opgelost? Kan er vanuit de applicatie een call worden aangemaakt? Kan de call door de klant 'gevolgd worden'?

#7 Content en software

Welke educatieve software wordt door het bedrijf ondersteund? Vindt de installatie van alle pakketten remote plaats? Zo ja, binnen welke tijd en hoe gaat dit in zijn werk? Levert het bedrijf digitale content en/of werkt men samen met andere partijen die content leveren?

#8 Financiën en duur van het contract

Het is lastig om de diverse offertes eerlijk met elkaar te vergelijken. Probeer dit zo goed mogelijk te doen en probeer zo helder mogelijk te krijgen wat er wel of niet in het contract inbegrepen is en voor hoe lang u het contract afsluit.

#9 Implementatie en communicatie

Zorg dat u van tevoren goed geïnformeerd bent over het implementatietraject. Welke taken komen voor wiens rekening? Wat doet het bedrijf en wat dient u zelf te doen? Denk hierbij aan het uitpakken en aansluiten van hardware, het maken en terugzetten van back-ups en het instellen van het systeem. Hoe worden de contacten onderhouden na de implementatie?

#10 Inzet expertise

Mocht u te maken krijgen met een dergelijk complex traject, waarbij wellicht tienduizenden euro's gemoeid zijn, dan kunt u er voor kiezen zich te laten adviseren door partijen die weten hoe een dergelijk traject in zijn werk gaat, waar de valkuilen liggen en hoe u scherp kunt onderhandelen met de diverse aanbieders.

Glasvezel en beheer

Los van de bovenstaande tien aanbevelingen is het zo dat we aan de vooravond staan van een volledige 'verglazing' van de netwerken. Op dit moment maakt meer dan 90% van de scholen gebruik van het gratis ADSL-aanbod van KPN. Tegelijkertijd neemt de roep om te participeren aan een glasvezelnetwerk toe. Het is de vraag wat de meerwaarde op de korte termijn is voor scholen om zich aan te sluiten op een glasvezelnetwerk. De kosten [vaak enkele honderden euro's per maand] dienen mijns inziens al op korte termijn op te wegen tegen de baten. De eerste geluiden vanuit de basisscholen die hierin zijn gaan participeren, zijn nog niet onverdeeld positief. Wel is het goed om, als u overweegt voor meerdere jaren een andere netwerkbeheerder te kiezen, uitdrukkelijk door te vragen naar de visie van het bedrijf op dit punt. Hiermee kunt u eventuele desinvesteringen wellicht voorkomen.

www.eduadvies.nl

10 AANDACHTSPUNTEN

- #1. Wensen van de gebruikers
- #2. Type bedrijf
- #3. De (on)mogelijkheden van het concept
- #4. Keuze hardware en techniek
- #5. Beheer en SLA-afspraken
- #6. Kwaliteit servicedesk
- #7. Content en software
- #8. Financiën en duur van het contract
- #9. Implementatie- en communicatietraject
- #10. Inzet expertise

Over de auteur

Henk van de Hoef [1975] is eigenaar van Eduadvies, een adviesbureau dat zich onder andere bezig houdt met de advisering van scholen en besturen op het gebied van de integratie van ict in het onderwijs. Advies op het gebied van de keuze van een netwerkbeheerder is één van de trajecten waarin Eduadvies zich gespecialiseerd heeft. Kijk voor meer informatie op www.eduadvies.nl.

