

## Veel voorkomende vragen

### Algemene vragen

Wat is het verschil tussen Wifi-as-a-Service van SIVON of zelf een aantal access points laten ophangen?

Voor de dienst Wifi-as-a-Service worden over het algemeen professionelere apparatuur gebruikt dan bij wifi via een andere leverancier.. De dienst moet immers zo min mogelijk storingen hebben. De dienst is inclusief ontwerp, licenties, configuratie, ondersteuning en het oplossen van eventuele storingen. Het doel is dan ook om u te ontzorgen en altijd een werkend wifi aan te bieden.

Wie levert de wifi?

Wifi-as-a-Service wordt geleverd door één van de leveranciers die geselecteerd is door SIVON. Welke leverancier dat is, komt voort uit de minicompitie waarin SIVON het beste ontwerp van het wifi-netwerk tegen de scherpste prijs kiest. Contractueel neemt u de dienst van SIVON af en koopt SIVON bij een van de leveranciers in.

Wat is een minicompitie?

De minicompitie is een kleine aanbesteding binnen een bestaande aanbesteding. In dit geval heeft SIVON voor twee Wifi-as-a-Service varianten een aanbesteding geschreven. Voor iedere variant zijn twee leveranciers geselecteerd. In de aanbesteding hebben deze leveranciers zich al gecommitteerd aan een minimum kwaliteitsniveau en maximum prijzen.

In de minicompitie brengen deze twee leveranciers ieder een offerte uit met een ontwerp speciaal voor uw school. Daarbij kan de leverancier de kwaliteit verhogen en de prijs verlagen. Op die manier ontvangt u altijd een goed aanbod tegen een scherpe prijs.

Moet voor elke school een minicompitie uitgeschreven worden?

Voor ieder bestuur moet minimaal één keer een minicompitie uitgeschreven worden. Het is mogelijk om naar andere scholen uit te breiden op basis van een bestaande overeenkomst. Volume in een minicompitie speelt een belangrijk rol voor de prijs waardoor het verstandig is in ieder geval met enkele scholen deel te nemen.

De prijsopbouw van de dienst bestaat in grote lijnen uit drie elementen. De projectkosten per locatie, eenmalige kosten per access point en de maandelijkse kosten. De verhouding tussen deze kosten kunnen verschillen. Bij de beoordeling van de offertes in de minicompitie kijken we naar de totale kosten over 5 jaar.

### Overeenkomst

Met wie sluit ik een overeenkomst af?

U gaat een overeenkomst aan met coöperatie SIVON. SIVON koopt de dienst weer in bij een van de leveranciers.

Wat is de contractduur?

De initiële overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar en u kunt deze eenmalig met een jaar verlengen. Bij verlenging blijven de voorwaarden hetzelfde.

## Mag ik uitbreiden of verhuizen?

U ontvangt een offerte waarin vooraf beschreven staat wat de kosten zijn van extra access points of de verhuizing van bestaande access points. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunt u altijd uitbreiden of verhuizen.

## Dienstverlening

### Hoe snel kan er geleverd worden?

Afhankelijk van het aantal deelnemers in de minicompetitie levert SIVON binnen 7 weken wifi.

### Wat moet ik doen bij een storing?

Afhankelijk van de wifi-variant die u kiest wordt de storing volgens vooraf vastgelegde reactie- en oplostijden opgelost. Bij Wifi-plus bestaat daarnaast een automatische storingsdetectie.

### Wie verzorgt de helpdesk?

De eerste- en tweedelijns ondersteuning zal door de school zelf ingericht moeten worden. De derdelijns ondersteuning wordt verzorgd door de leverancier. De SIVON helpdesk is ook bereikbaar voor hulp en escalatie.

### Wat is de eerste- en tweedelijns ondersteuning?

De eerstelijns ondersteuning is een servicedeskmedewerker die je als eerste aan de telefoon krijgt en eenvoudige vragen kan beantwoorden en oplossen. De tweedelijns ondersteuning is een specialist waarmee de servicedeskmedewerker contact op kan nemen.

### Welke kwaliteitsgaranties krijg ik?

In de Service Level Agreement staat exact beschreven aan welke minimumeisen de dienst voldoet. SIVON vertegenwoordigt veel scholen. Leveranciers hebben er dus alle belang bij om een goede dienstverlening te bieden.

Mocht dat niet lukken, dan werkt SIVON samen met de leverancier aan een verbeterplan. Mocht de kwaliteit niet op niveau zijn/komen, dan treft SIVON de nodige maatregelen. Hoe kan ik een offerte aanvragen?

Neem contact op met SIVON om een offerte aan te vragen. Een adviseur van SIVON zet samen met u uw wensen op een rij en ondersteunt u bij de minicompetitie.

### Hoe krijg ik de beste prijs-kwaliteitverhouding?

Alle leveranciers hebben zich gecommitteerd aan een minimaal kwaliteitsniveau en soms zelfs al iets meer. Daarnaast zijn de maximumtarieven per leveranciers bekend. Door de minicompetitie wordt de kwaliteit aangepast aan uw wensen en worden de tarieven nog scherper.

### Wordt er een site-survey uitgevoerd?

Dit is afhankelijk van het wifi-pakket dat u kiest. Bij Wifi-plus ontvangt u na de minicompetitie altijd een site-survey.

### Wordt er een *predictive heatmap* gemaakt?

Als onderdeel van de minicompetitie wordt altijd een *predictive heatmap* gemaakt. Een *predictive heatmap* is wel een theoretische berekening en de werkelijkheid kan natuurlijk anders zijn.

## Wordt er een nameting gedaan?

Dit is afhankelijk van het wif-pakket dat u kiest. Bij Wifi-plus ontvangt u na oplevering altijd een nameting.

## Techniek

### Hoe veilig is Wifi-as-a-Service

Wifi-as-a-Service gebruikt alleen nieuwe en veilige wifi-standaarden. Het internetverkeer wordt altijd direct op uw eigen netwerk afgeleverd. U heeft ook de mogelijkheid om gebruik te maken van persoonlijke logins.

### Hoe wordt het netwerkverkeer afgeleverd?

Verkeer wordt altijd direct op u eigen netwerk en indien wenselijk in bepaalde VLAN's afgeleverd. Alleen zogenaamd managementverkeer mag uw netwerk verlaten.

### Kan ik mijn eigen LAN infrastructuur blijven gebruiken?

Het is juist de bedoeling dat de dienst optimaal aansluit op uw bestaande infrastructuur. Heeft u bijvoorbeeld een gescheiden netwerk voor leerlingen en docenten, dan kan het verkeer van de gebruikers op het juiste netwerk afgeleverd worden.

### Wat is de beschikbaarheid van de Wifi-dienst?

Er zijn twee varianten van de dienst: Wifi-basis en Wifi-plus. Wifi-basis werkt minimaal per 99,5% per jaar. Wifi-plus werkt minimaal 99,9% per jaar. Een uitgebreide beschrijving van de service levels is terug te vinden in de Service Level Agreement (SLA).

### Kan ik gebruik maken van een login?

De Wifi-as-a-Service dienst maakt het mogelijk om op basis van het IEEE 802.1x protocol gebruik te maken van certificaten of persoonlijke accounts. Hiervoor is wel een Radius server nodig die eventueel door SIVON geleverd kan worden.

### Wat moet ik doen als ik wil bellen over wifi?

Bellen over wifi vraagt extra aandacht voor het ontwerp van het wifi-netwerk. Zo zal er een goede signaalsterkte moeten zijn zodat het signaal niet weg kan vallen en is het belangrijk dat het signaal snel door een andere access point overgenomen kan worden. U kunt bij uw inschrijving aangeven hiervan gebruik te willen maken.

### Kunnen we Eduroam blijven gebruiken?

Eduroam werkt op basis van de IEEE 802.1x standaard. Deze standaard wordt door de Wifi-as-a-Service dienst ondersteund. Hiervoor heeft u een Radius server nodig, die eventueel door SIVON geleverd kan worden.

### Kunnen onze leerlingen/medewerkers via eduroam ook elders inloggen?

Ja, de leerlingen en medewerkers kunnen via eduroam ook op andere onderwijsinstellingen inloggen.

Het idee achter Eduroam is dat u gebruikers van andere onderwijsinstellingen internettoegang biedt en dat uw gebruikers bij andere onderwijsinstellingen wereldwijd gebruik kunnen maken van hun internettoegang via eduroam.

### Hoeveel access points heb ik nodig?

In de minicompetities maken we een ontwerp op basis van de door u aangeleverde tekeningen en wensen. Het is vooraf niet te zeggen hoeveel access points geplaatst worden, maar met de rekenregel dat u één access point per lokaal nodig hebt, komt u aardig in de buurt.

### Kan ik mijn huidige bekabeling hergebruiken?

Het uitgangspunt is dat de bestaande bekabeling, en met name de netwerk outlets, hergebruikt worden. Echter is de hoge kwaliteit van de dienst belangrijk. Het kan dus zijn dat er andere netwerk outlets geplaatst moeten worden om de wifi-kwaliteit van SIVON te kunnen garanderen.

### Hoe snel is wifi?

De snelheid van wifi is afhankelijk van veel factoren. Een goed lokaal netwerk en voldoende capaciteit richting het internet zijn belangrijk. Een wifi-verbinding zelf wordt beïnvloed door onder andere het gebruikte device, de hoeveelheid devices die aanwezig zijn, hoe zwaar het access point belast wordt en welke storingsbronnen er in de buurt zijn.

Daarnaast zijn er een aantal wifi-standaarden die iets zeggen over de snelheid van de wifi-verbinding. De IEEE 802.11b standaard levert bijvoorbeeld 8 Mbps en de huidige wifi 5 standaard, IEEE 802.11ac levert 500 Mbps tot 1 Gbps.

### Welke wifi-standaarden worden ondersteund?

De IEEE 802.11ac en IEEE 802.11n standaarden worden ondersteund waarbij gelijktijdig op de 2.4 en de 5 GHz frequentie uitgezonden wordt. De IEEE 802.11b clients kan uitgezet worden en bij de IEEE 802.11a en IEEE 802.11g geldt dat de data rate teruggebracht kan worden.

### Worden er eisen gesteld aan de LAN-infrastructuur?

De inrichting van uw LAN is het uitgangspunt voor de wifi-dienst. Fysiek dient u voldoende netwerkpoorten met PoE+ te hebben en gebruik te maken van minimaal Cat 5e bekabeling.