

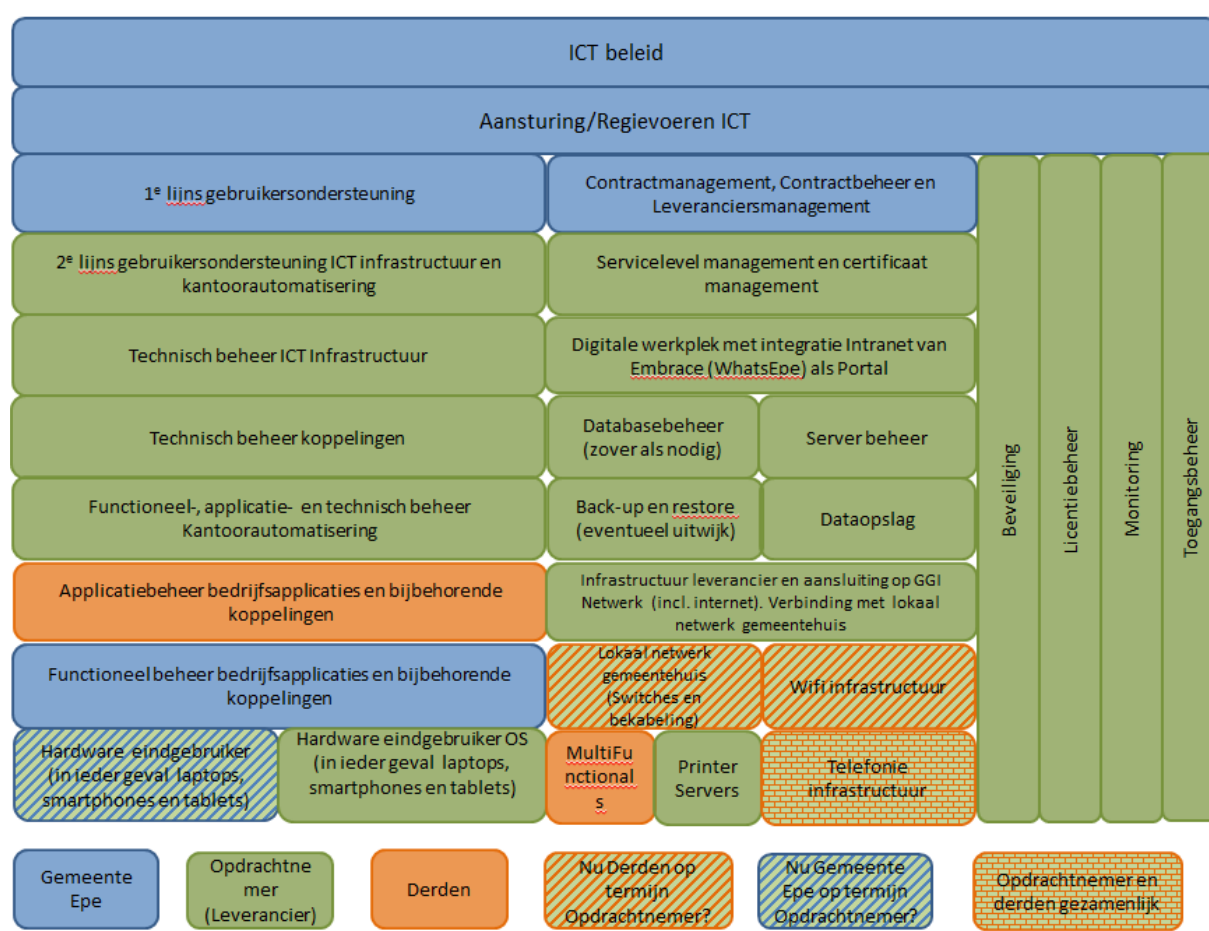
Beheerscope gemeente Epe voor de uitbesteding van de ICT infrastructuur

29 mei 2020

Versie 1.0

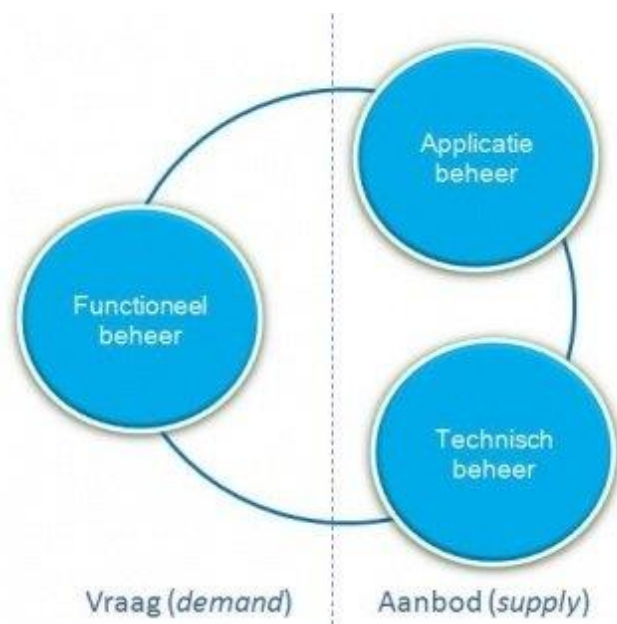
Onderdelen van het beheer

Onderstaand hoe wij als gemeente Epe het beheer zien als wij een Opdrachtnemer (leverancier) hebben gecontracteerd voor het beheren onderhoud van onze ict infrastructuur.



Indeling beheerfuncties

In Epe gaan we grotendeels uit van het beheermodel van Maarten Looijen. Dat ziet er als volg uit.



Functioneel beheer is de beheervorm die alle beheertaken omvat die nodig zijn in het kader van het gebruik van informatiesystemen. Hier hoort veel gebruikersondersteuning bij inclusief opleiding. Functioneel beheer zorgt ook dat de behoeften van de organisatie wordt vertaald naar nieuwe functionaliteit voor de ontwikkeling van de applicatie.

Applicatiebeheer betreft het ontwikkelen en onderhouden van applicaties. In Epe gaan wij er vanuit dat al het applicatiebeheer (zowel technisch als functioneel) wordt uitgevoerd door de leverancier van de applicatie. Hier hoort ook de configuratie van de databases bij.

Technisch beheer omvat als beheervorm alle taken die nodig zijn voor het installeren, accepteren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuren en netwerken.

Begrippen

Algemeen

Begrip	definitie
ICT Infrastructuur	Het geheel van computer hardware (servers, computers, tablets, laptops, multifunctional printers, scanners, UPS), netwerken (switches, routers, Wifi), besturingssystemen en standaard softwaretoepassingen (server- en werkplek-virtualisatiesoftware, applicatiebeheerssoftware, beveiligingssoftware, databases en standaard kantoortoepassingen zoals office, readers, browsers) en externe toegangsmogelijkheden zoals verbindingen en datalijnen , met alle hiervoor benodigde licenties, die gezamenlijk zorgen voor een platform voor de uitvoering van de taken van de gemeente.
Managed ICT Infrastructuur	De dienst waarbij bedrijfsprocessen worden ondersteund door een externe technische



Gemeente Epe

	infrastructuur die ter beschikking wordt gesteld door Opdrachtnemer en waarbij 'end to end' realtime ketenmonitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-Infrastructuur dienstverlening en effectieve uitvoering van de IT-beheerdiensten bij de leverancier van deze externe technische infrastructuur ligt.
--	--

Beheer door gemeente Epe

Begrip	Toelichting
ICT Beleid	Kaders voor de ontwikkeling van de informatievoorziening en ICT. De opdrachtnemer kan hierin adviseren.
Aansturing/regievoeren ICT	Op basis van goede afspraken (overeenkomst, contract, SLA, DAP) monitoren en evalueren van de prestaties van de opdrachtnemer en hier regelmatig overleg over voeren en. Samen met de opdrachtnemer afspraken maken over aanpassing de prestatie (wanneer nodig). Samen met de opdrachtnemer vormgeven aan wijzigingen/projecten voor ontwikkeling
Contractmanagement, Contractbeheer en Leveranciersmanagement	Het komen tot heldere en eenduidige afspraken over de gewenste prestatie van de opdrachtnemer en bewaken van deze afspraken. Dit wordt vormgegeven in een contract, SLA/XLA en DAP
(Eind)Gebruiker	Een gebruiker is een (tijdelijke) medewerker, die gebruik maakt van de IT-Infrastructuur door middel van een digitale werkplek en ten behoeve van de toegang beschikt over een gebruikers account. Gebruikers kunnen plaats-, tijd- en device-onafhankelijk gebruik maken van de Kantoorautomatisering en benodigde bedrijfsapplicaties (zie ook toegangsbeheer).
1^e lijns gebruikersondersteuning	Het eerste aanspreekpunt voor gebruikers van de gemeente Epe. Hier komen meldingen (vragen en incidenten) binnen van gebruikers en worden geregistreerd en verduidelijkt. Zo nodig worden de meldingen doorgezet naar de 2^e lijn. Leveren van standaard producten (uitvoering in overleg met opdrachtnemer).
Functioneel beheer bedrijfsapplicaties en bijbehorende koppelingen	Het functioneel beheer uitgevoerd door de functioneel beheerders van de gemeente Epe (zie ook Indeling beheer).
Hardware voor eindgebruikers (in ieder geval laptops, smartphones en tablets)*	Het uitgeven en innemen van hardware voor eindgebruikers. Voorraadbeheer voor de hardware. 'Inspoelen' van een image op de hardware. Aanschaffen nieuwe hardware.



*Mogelijk kan dit beheer in de toekomst worden overgenomen door de opdrachtnemer

Beheer door derden

Applicatiebeheer bedrijfsapplicaties en bijbehorende koppelingen	Uitgevoerd door de softwareleveranciers van de gemeente Epe (zie ook indeling beheer).
MultiFunctionals	De Multifunctionals (Scannen en printen). Beheer en onderhoud van de fysieke machines
Telefonie infrastructuur	Het geheel van hardware- en softwaresystemen, dat het mogelijk maakt om gesprekken tussen personen te voeren. De leverancier Zetacom beheert de software en het OS, Linux. Functioneel beheer wordt door de gemeente Epe zelf uitgevoerd.
Wifi infrastructuur*	Actieve netwerkcomponenten zoals Wifi-access points en PoE switches inclusief het beheer hiervan.
Lokaal netwerk gemeentehuis (Switches en bekabeling)*	Alle benodigde passieve netwerkcomponenten (switches, bekabeling) om met de digitale werkplek te kunnen werken in het gemeentehuis.

*Mogelijk kan dit beheer in de toekomst worden overgenomen door de opdrachtnemer

Beheer door opdrachtnemer

2^e lijns gebruikersondersteuning ICT infrastructuur en kantoorautomatisering	Het oplossen van Incidenten, beantwoorden van vragen en wijzigingen op kantoor- en bedrijfsapplicaties nav verzoek van gemeente Epe.
Technisch beheer ICT Infrastructuur	Al het beheer dat nodig is om de ict infrastructuur up to date en veilig te houden. Het beheer dat nodig is om de afgesproken diensten te kunnen leveren
Technisch beheer koppelingen	Het beheer en onderhoud dat nodig is om alle technische verbindingen met gemeentelijke netwerk up to date en veilig te houden. Het beheer dat nodig is om de afgesproken diensten te kunnen leveren
Functioneel-, applicatie- en technisch beheer Kantoorautomatisering	Al het beheer wat nodig is om de kantoorautomatisering Up to date en veilig te houden, te laten samenwerken met de bedrijfsapplicaties en directe gebruikersondersteuning bieden. In de migratie van onze ICT infrastructuur wil gemeente Epe ook de migratie en implementatie van MS Office 365 en email.
Hardware voor eindgebruikers OS (in ieder geval laptops, smartphones en tablets)	De lokale besturingssystemen voor de hardware (laptops). Up to date en veilig te houden. Dit gebeurt nu met een Image en lokaal inspoelen.
Servicelevel management en certificaat management	Het regelmatig rapporteren over de geleverde diensten. Het tijdig rapporteren over verstoringen van de dienstverlening. Het voldoen aan de vereiste certificering van de opdrachtnemer.



Gemeente Epe

Digitale werkplek met integratie Intranet van Embrace (WhatsEpe) als intranetportaal	Een digitale werkplek waarin tijd- en plaatsonafhankelijk te werken is en wordt ontsloten door middel van een portal, het intranet van de Gemeente Epe (WhatsEpe). Dat is een social intranet van leverancier Embrace. De digitale werkplek omvat de kantoorautomatisering en de benodigde bedrijfsapplicaties.
Databasebeheer (zover als nodig)	Het inrichten van een server en initiële inrichting van een database en toegang geven aan Applicatiebeheerders (softwareleveranciers) voor de inrichting en gebruiksrechten van de database. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de database meegaat in de Back-up op database niveau en zorgt ervoor dat restore mogelijk is (bijvoorbeeld Rman).
Serveromgeving	Alle benodigde (virtuele) servers voor de ICT infrastructuur en de digitale werkplek.
Dataopslag	Dataopslag (storage) is de centrale toegankelijke en veilige opslag van alle bedrijfsgegevens. Gebruikers slaan géén bedrijfsgegevens lokaal op. De bedrijfsgegevens blijven altijd eigendom van gemeente Epe.
Back-up en restore (eventueel uitwijk)	Alle bedrijfsgegevens worden gekopieerd naar de Back-up opslag. Gegevens kunnen worden gerestored volgens de serviceafspraken. De RPO is vier uur.
Telefonie infrastructuur	Het geheel van hardware- en softwaresystemen, dat het mogelijk maakt om gesprekken tussen personen te voeren. De opdrachtnemer doet het technisch beheer minus het OS, Linux. De softwareleverancier Zetacom beheert de software en het OS, Linux. Functioneel beheer wordt door de gemeente Epe zelf uitgevoerd.
Infrastructuur leverancier, aansluiting op GGI Netwerk (incl. internet). Verbinding met lokaal netwerk gemeentehuis	Al het beheer wat nodig is om de benodigde netwerken up to date en veilig te houden. Als gemeente zijn wij aangesloten op GGI netwerk (Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur).
Printer Servers	De printserver voor de Multifunctionals te beheren en de Multifunctional printers (met lokale print- en scanmogelijkheid) te ontsluiten, te integreren en te beheren in de digitale werkplek, ten behoeve van alle Kantoorautomatisering en bedrijfsapplicaties.
Beveiliging	Alle maatregelen die nodig zijn om een veilige ict infrastructuur en digitale werkplek aan te bieden. De norm voor de veiligheid is de BIO (Baseline Informatieveiligheid Overheden) en de maatregelen en voorzieningen die in GGI veilig zijn benoemd. De BIO is gebaseerd op de ISO 27001 en 27002 normen. Onder beveiliging vallen ook voorzieningen om veilig te mailen, contentscanning (incl. spam) en Mobile Device Management.
Licentiebeheer	Het beheren van alle licenties die nodig zijn om met de digitale werkplek te kunnen werken.



	Hieronder vallen niet de benodigde licenties voor de bedrijfsapplicaties.
Monitoring	Het actief monitoren van de prestaties van de ICT infrastructuur en pro actief handelen bij geconstateerde verstoringen. Gemeente Epe wil graag toegang via SNMP ten behoeve van de eigen monitoring.
Toegangsbeheer	Het gecontroleerd toegang geven van gebruikers tot de digitale werkplek, inclusief bedrijfsapplicaties, op basis van identificatie en autorisatie. De autorisatie voor de gebruikers bepaalt de gemeente Epe. De gemeente Epe moet toestemming geven voor het aanmaken, muteren en verwijderen van gebruikers en voor het toegang geven van gebruikers en leveranciers.

Processen en procedures uit te voeren door opdrachtnemer

We gaan er van uit dat de opdrachtnemer alle benodigde processen uitvoert voor een veilige en up to date digitale werkplek. Deze processen vult de opdrachtnemer uiteraard zelf in (bv. ITIL).

Hieronder de processen die de eindgebruikers van de gemeente Epe direct raken en waar samenwerking met medewerkers van de gemeente Epe vereist is.

Meldingen: Oplossen van 2^e lijns incidenten en beantwoorden van 2^e lijns gebruikersvragen in de ict infrastructuur en kantoorautomatisering.

Wijzigingen: Het meewerken aan wijzigingen op verzoek van de gemeente Epe. Dit zijn wijzigingen op bedrijfsapplicaties (updates, koppelingen). Dit valt binnen de scope van de opdracht. Voor het doorvoeren van wijzigingen op bedrijfsapplicaties hebben toegang nodig voor softwareleveranciers.

Op wijzigingen die opdrachtnemer zelf (wil) doorvoer(t)(en) en die impact hebben op beveiliging en bedrijfsapplicaties wil de gemeente Epe geconsulteerd worden.

Projecten: Het meewerken aan gewenste vernieuwingen van de informatievoorziening van de gemeente Epe. Per project worden afspraken gemaakt over inzet, doorloop en financiën.

Opleiden en gebruikersondersteuning: Opleiden en begeleiden van gebruikers voor kantoorautomatisering.

Servicelevel Management: Monitoren en rapporteren van/over prestaties en overleggen met opdrachtgever over prestaties en gewenste servicelevels