

Toelichting afname Managed Services

Onduidelijkheid over de af te nemen dienst Managed Service, perceel 1.

Inleiding

Gemeente Zoetermeer heeft zich gerealiseerd dat het onderwerp v.w.b. de vorm van de af te nemen dienst veel ruimte laat voor interpretaties. Naar aanleiding van verschillende vragen m.b.t. de dienstvorm voor perceel 1 (LAN), wil de gemeente Zoetermeer graag hierin meer duidelijkheid scheppen.

Uitgangspunten:

- Gemeente Zoetermeer vraagt een Managed Service uit waarbij onderlinge afspraken mogelijk zijn. Dit op basis van ervaring en onze overtuiging dat het een gedeelde verantwoordelijkheid met duidelijke samenwerkingsafspraken betreft. Gemeente Zoetermeer is niet op zoek naar een NaaS waarbij alles uitbesteed wordt. Dat is niet hoe gemeente Zoetermeer deze samenwerking voor zich ziet.
- Kwaliteit, betrouwbaarheid en verbeteren door het doorvoeren van optimalisaties zijn een belangrijk onderdeel van de uitgevraagde dienst.
- Meer kunnen concentreren op de eigen kerncompetenties en van meerwaarde zijn voor de groeiende IT vraagstukken vanuit de organisatie.

Beschrijving uitgevraagde Managed Services, wat doet de partner.

- Operationele eindverantwoordelijkheid bij Zoetermeer of inschrijver?
 - Inschrijver is verantwoordelijk voor optimale performance LAN-infrastructuur wat bestaat uit verschillende componenten. Datacenter oplossing met de datacentergrade switches, edge switches (zowel SER stadhuis als buitenlocaties), en de Wifi-oplossing.
- Monitoring (performance en beschikbaarheid LAN-Infra)
 - Performance (Link speed, errors op kritische links datacentergrade switches, Uplinks access switches, Wifi uplinks), door Zoetermeer apart aangemerkte kritische links, correcte configuraties devices, Wifi omgeving.
 - Signalering 24/7 datacenters
 - Signalering edgeswitchomgeving en buitenlocatieswitches binnen kantoortijden.
- SLA, responstijden. (nu binnen 4 uur vervangen kritische componenten.)
 - Indien geen productieverlies of afbreuk dienstverlening, afspraak wijzigen naar zelfde dag zonder extra onderbreking of risico's op productie.
 - Na kantooruren vervangen indien geen productie verlies cq verstoring in dienstverlening van de gemeente Zoetermeer.
- Analyseren van incidenten: rapporteren, adviseren, oplossen. In overleg Zoetermeer.
- Correctieve maatregelen: oplossing aandragen, uitvoeren, afhankelijk van de impact in overleg met de gemeente.
- Verbeter voorstellen: advies functie, nieuwe functionaliteiten, soft- en firmware updates (binnen de dienst)

Wat doet de gemeente Zoetermeer?

- Dagelijks technisch beheer, minor changes. Controle op haar infrastructuur houden en niet voor elke wijziging een ticket inschieten. Snelheid t.b.v. dienstverlening belangrijk, flexibiliteit.
- Endpoints en gebruikers performance monitoring edgeswitches en WiFi.
- 1e lijns troubleshooting endpoints en gebruikers gerelateerde problemen. Snel kunnen handelen en dichtbij gebruikers blijven, binding houden organisatie zijn belangrijke uitgangspunten waarom we operationele taken dichtbij ons willen houden.

Strippenkaart

- Strippenkaart inzetten voor werkzaamheden die niet binnen de dienst vallen, consultancy.
- Vooraf uurtarief per strip bepalen en afhankelijk van inzet
- Samen helder krijgen wanneer strippenkaart ingezet wordt. Wat valt binnen en wat buiten de dienst.
- Dit geldt ook voor firewall, non-standaard changes (mini-project) aan de hand van strippenkaart

Menukaart uitleg

- Menukaart bedoelt om gezamenlijk periodiek operationele werkzaamheden af te stemmen, wie doet wat.
- Onzekere personele ontwikkelingen, flexibiliteit, wendbaarheid en anticiperen op veranderingen.
- Behoeft in samenspraak operationele taken kunnen afstemmen. Dit is waarom gemeente partnership een belangrijk onderwerp vindt. Samen verantwoordelijkheid dragen. Continue verbeteren van de dienst. Tussentijds kunnen aanpassen van verantwoordelijkheden, aanscherpen afspraken
- Terug kunnen vallen op aangeboden dienst.
- Fully managed is gebruikt als uitgangspunt om appels met appels te kunnen vergelijken. Achteraf gezien is dit tegenstrijdig met de functionele wensen/eisen van de dienst.

Waarom eigen Cloud Management Platform

- Goed management is een belangrijk uitgangspunt i.c.m. zelf achter de knoppen.
- Volledig aangekleed management systeem voor eigen operationele taken en inzicht.
- Eindgebruikers op LAN en Wifi snel en adequaat kunnen helpen. Problemen snel inzichtelijk kunnen maken, real-time als terug in de tijd. Gebruikersperspectief erg belangrijk. Snel volledig eigen inzicht in problemen gehele LAN-infrastructuur (muv firewall).
- Uitgangspunt handmatig handelen tot minimum beperken door gebruik te maken van innovatieve oplossing.
- Koop optie, grip houden, kennis en inzicht op eigen netwerk. Bij eventuele overname LAN-infrastructuur beschikking over volledig ingericht netwerk management die past bij de eisen en wensen van de gemeente Zoetermeer.