

Bijlage 4.B Programma van Wensen en vragen

Aanbesteding	Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de levering van diensten ICT-beheer en onderhoud ten behoeve van Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz
--------------	--

De onderstaande wensen en vragen zijn te beantwoorden in bijlage 4.C

Nr.	Gunningwensen/vragen	Max score
	Service / Projectorganisatie	
Wens 1	<p>Omnibuzz wenst dat de virtuele machines en applicaties niet gedeeld worden met andere organisaties. De onderliggende componenten (fysieke servers, storage, netwerk-apparatuur) mogen gedeeld worden met andere organisaties, mits garanties qua informatiebeveiliging.</p> <p>Geef aan of en in hoeverre u het hierboven gestelde kan aanbieden. Beschrijf kort alle onderliggende hardwarecomponenten en beargumenteer waarom hieraan voldaan kan worden</p>	6
Wens 2	<p>Wanneer gebruik gemaakt wordt van gedeelde storage, gedeelde firewalls, gedeelde fysieke servers en gedeelde netwerkcomponenten:</p> <p>Bewijs voor ieder onderdeel dat de data van Omnibuzz enkel door medewerkers van inschrijver benaderd kan worden</p>	5
Wens 3	<p>Omnibuzz wenst een webportal met toegang tot detailinformatie gerelateerd aan de beheertaken. Wij denken dan aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om incidenten en changes aan te maken • Inzicht te verkrijgen in status van incidenten, changes en problems • Inzicht krijgen in de monitoring tickets • Inzicht krijgen in de status van de dagelijkse controles; Denk aan "status laatste Back-up-jobs" en systeem status • Toegang tot documenten, zoals bijvoorbeeld DRP, SLA, DAP, Periodieke rapportage <p>De inschrijver dient duidelijk te omschrijven welke mogelijkheden en functionaliteiten worden aangeboden op de webportal.</p> <p>Gelieve screenshots bij de aanbieding toe te voegen.</p>	8

Wens 4	<p>De ICT-architectuur in beide datacenters is toegankelijk vanaf Internet. Omnibuzz wenst deze te verbeteren. De inschrijver beschrijft de mogelijkheden voor het beveiligen van die Internet toegang. Denk hierbij o.a. aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antispam • Web-Content filtering • Web Thread Protection • Intrusion Prevention • Intrusion Detection • Data Leak Prevention <p>Inschrijver beschrijft welke onderdelen in de aanbidding zijn opgenomen en welke als extra afgenomen kunnen worden. Geef hiervan de extra kosten aan.</p>	9
Wens 5	<p>Omnibuzz geeft veilig werken aandacht en vraag inschrijver de mogelijkheden te beschrijven voor het veilig(er) maken van de virtuele werkplekken.</p> <p>Inschrijver beschrijft welke onderdelen in de aanbidding zijn opgenomen en welke als extra afgenomen kunnen worden. Geef hiervan de extra kosten aan.</p>	8
Vraag 1	<p>Inschrijver geeft inzicht in hoe het partnership met Omnibuzz wordt ingevuld.</p> <p>Partnership (onder andere) op het gebied van:</p> <p>ICT-ondersteuning tijdens verstoring/opschaling van primaire bedrijfsprocessen Snel en adequaat handelen bij onvoorziene omstandigheden Proactief advies over de veiligheid. Denk aan kwetsbaarheden, security policies, e.d. voor met name Microsoft 365 (SharePoint, Teams, Exchange online) en Identity management (lokale AD/ Azure AD/ MFA/ Conditional Access).</p>	-
Vraag 2	<p>Omnibuzz heeft een groot aantal thuiswerkers, met name callagents, die onderdeel zijn van het proces 'Rit reserveren'. Inschrijver geeft de mogelijkheden aan voor het ondersteunen van thuiswerkers.</p> <p>Beschrijf wat wel en wat niet mogelijk is.</p>	-
Vraag 3	<p>Van de inschrijver wordt gevraagd hoe invulling wordt gegeven aan Availability Management. Hierbij wordt van de Inschrijver verwacht dat wordt ingegaan op hoe wordt omgegaan met eventuele patches en updates in de software in het datacenter, uiteraard in overleg met de betrokken partijen, waar het gaat om Availability Management.</p>	-
Vraag 4	<p>Beschrijf hoe de leveranciers remote-toegang kunnen krijgen tot de applicatieservers.</p> <p>De toegang wordt op aanvraag van de leverancier, met goedkeuring van Omnibuzz, toegestaan.</p>	-

	WAN	
Wens 6	Inschrijver biedt separaat de tweede WAN verbinding van Locatie Omnibuzz naar het tweede datacenter aan. Dit mogelijk ter vervanging van de huidige door Omnibuzz afgenomen WAN verbinding.	6
	Service Level Management	
Vraag 5	Omnibuzz verwacht een overzicht van items die in een Service Level Management (SLM) rapportage worden opgenomen binnen de standaard dienstverlening. Inschrijver dient dit te ondersteunen met een voorbeeldrapportage.	-
	IT Service Continuity Management	
Vraag 6	<p>Inschrijver beschrijft hoe de in Eis 56 gevraagde continuïteit wordt gerealiseerd. Daarbij geeft de inschrijver aan welke standaard voorzieningen voor IT Service Continuity opgenomen zijn in de aanbieding.</p> <p>Denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Replicaties van Servers naar andere datacenter • De beschikbaarheid van de Firewall met behoud van de publieke IP-adressen. • De beschikbaarheid van de virtuele werkplek <p>De Inschrijver dient hier uitgebreid op in te gaan, ondersteund met voorbeelden hoe dit voor andere klanten wordt gedaan.</p>	-
	Certificeringen	
Vraag 7	Geef aan welke certificeringen uw organisatie bezit en tot welke datum deze geldig zijn. Denk hierbij aan certificeringen t.b.v. (informatie) beveiliging, procesmatig werken en beheersmaatregelen conform ISAE3402.	-
	Transitie / retransitie	
Wens 7	Inschrijver geeft inzicht in hoe vaak en op welke wijze een vergelijkbaar transitieproces (van de huidige ICT-beheerder naar de dienstverlening van Inschrijver) is uitgevoerd en welke omvang deze heeft gehad.	8

<p>Vraag 8</p>	<p>Inschrijver levert een concept projectplan, waarbij inschrijver minimaal ingaat op de volgende items:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projectplanning met concrete data welke haalbaar zijn wanneer gunning positief is voor inschrijver; • Projectorganisatie; • Overgang; Beschrijf deze in voldoende detail de mogelijk impact voor de gebruikers. • Testen en testperiode; • Nazorg; • Projectrisico's: Welke zijn de belangrijkste risico's in dit project, wat is de kans op deze risico's en wat zijn de maatregelen? • Voortgangsrapportages; • Welke inzet en input wordt van Omnibuzz verwacht gedurende het hele project, aan te geven per onderscheiden fase; • Projectmethodiek; Geef hierbij aan wat dit voor Omnibuzz betekent (kwaliteit, borging etc.) • Escalatieprocedure tijdens het project 	<p>-</p>
<p>Vraag 9</p>	<p>De Retransitie is de implementatie en migratie van leverancier naar de nieuwe leverancier (of Omnibuzz) na beëindiging / afloop van het contract.</p> <p>Wanneer de overeenkomst om reden wordt verbroken, krijgt Omnibuzz alle informatie die nodig is voor een soepele retransitie. Beschrijf wat er opgeleverd wordt en welke ondersteuning geleverd wordt bij het aflopen van de overeenkomst.</p>	<p>-</p>