

## Bijlage 4.A Programma van Eisen ICT-beheer en onderhoud

---

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

### Scope van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is om een raamovereenkomst aan te gaan met één (1) Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) voor de levering van de ICT Beheerdiensten (Servers, Werkplekken en Helpdesk) heeft ingediend. De omvang van de opdracht betreft de levering van de ICT Beheerdiensten (Servers, Werkplekken en Helpdesk) zoals hieronder beschreven:

Het in beheer nemen van de bestaande centrale ICT-voorzieningen “as is” en het verzorgen van onderstaande taken daarop:

- Operationeel beheer
  - Eerstelijns Helpdesk
    - Skilled Helpdesk t.b.v. gebruikersvragen en problemen
    - Incidentmanagement (registratie tickets, coördineren van storingsopheffing op het complete ICT-landschap, doorzetten naar 2e lijns en/of leveranciers van ICT-services, voortgangsbewaking, etc.)
    - Problem management
    - Configuratie management
    - Change management
  - Systeembeheer, betreffende
    - Technisch systeem beheer (operating system, virtualisatie, antivirus, back-up, etc.)
    - MS SQL Service beheer
    - Technisch Applicatiebeheer voor alle Microsoft en alle Business Applicaties conform tabel in paragraaf “Applicaties”.  
Het uitvoeren van applicatie beschikbaarheid tot en met het inlogscherf. Daarnaast het installeren van applicatie patches, updates en hotfixes.
    - Active Directory
    - Firewall beheer
    - Back-up
  - Beheer WAN
    - Monitoren van de performance van de WAN provider
    - Het beheer van koppelvlakken met ketenpartners, ergo SPOC voor WAN.
    - Signaleren van storingen
    - Advisering over capaciteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid
    - Het beheer van de Internetverbinding
  - Beheer LAN/WLAN netwerken
    - Het beheer van de LAN switches en Access Points.
    - SPOC voor LAN en WLAN

- Telefooncentrale beheer (zie ook uitleg Telefonie in bijlage 6 Beschrijving huidige ICT situatie)
  - Housing Appliances
  - Systeembeheer
- Technisch Applicatiebeheer
  - MSSQL
- Werkplekbeheer
  - Virtuele werkplek (Citrix) beheer
- Azure en Microsoft 365 Beheer
  - Het management van Identity management in Azure AD en de Omnibuzz Active Directory, inclusief Technisch beheer van Azure AD Connect.
  - Het beheren van gerelateerde services voor SSO
  - Technisch Beheer van Application Proxy
  - Technisch Beheer van Hybride Exchange.
  - Technisch Beheer van Data Gateway (Power BI / Quercis)
- Tactisch beheer
  - Hoge beschikbaarheid van applicaties Telefonie, Tamis, Virtuele werkplek en internet.
  - Asset management software
  - Advisering m.b.t. de ICT-voorzieningen
  - Project en in relatie tot ICT-voorzieningen
- Strategisch beheer
  - Het ontzorgen van ICT taken
  - Ontwikkelingen in ICT met Omnibuzz bespreken
  - SLM
  - IT Service Continuity Management
  - Transitie
  - Beveiliging

Buiten de scope van de opdracht vallen:

- Functioneel Applicatiebeheer voor alle applicaties.
- Beheer van de fysieke werkplekken en telefoontoestellen.
- Beheer van Power BI.

De aard en de omvang van de opdracht is bepaald op basis van het huidige gebruik van de ICT Beheerdiensten (Servers, Werkplekken en Helpdesk) door Omnibuzz zoals hierboven weergegeven.

### **Beschrijving gewenste Situatie**

Omnibuzz wenst de huidige ICT Architectuur te behouden, waarbij de aandacht ligt bij de inrichting van het primaire bedrijfsproces 'Rit Reserveren'. En afgeleid de beschikbaarheid van de volgende applicaties: Tamis, telefonie en virtuele werkplek (Citrix), mail en internet toegang.

De hybride koppeling met Microsoft 365 wordt in de toekomst verder uitgebreid door meer gebruik te maken van Microsoft 365. Omnibuzz verwacht geen groei in het gebruik van Azure services.

Levering van software en licenties voor Operating Systemen, MS SQL en ondersteunende applicaties zijn onderdeel van de aanbesteding. Het leveren van software en licenties van Business Applicaties valt buiten de aanbesteding.

Omnibuzz wil een betrouwbare ICT-infrastructuur, die beheerd wordt door de inschrijver. De ICT-omgeving dient mee te groeien met de eisen en wensen van haar organisatie.

| Nr.       | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1)</b> | <b><u>Eisen omtrent ICT-beheer</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.        | Van de inschrijver wordt verwacht een voorstel te maken voor service en onderhoud op basis de hierboven genoemde condities voor de duur van 4 jaar met de mogelijkheid tot twee maal een verlenging met telkens één jaar.                                                                                                                                                                                                |
| 2.        | Het personeel dat betrokken is bij de dienstverlening aan Omnibuzz dient de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift goed te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.        | De inschrijver zal niet in enigerlei vorm communiceren over de dienstverlening aan Omnibuzz, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Omnibuzz.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.        | De inschrijver dient na opdrachtverstrekking door Omnibuzz andere leveranciers van Omnibuzz toegang te verlenen tot de ICT-omgeving en dit te faciliteren.<br><br>De inschrijver zal regie voeren over de werkzaamheden van die leverancier en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte werking van de ICT-omgeving. Inschrijver is niet verantwoordelijk voor de mutatie van de betreffende leverancier. |
| 5.        | Omnibuzz eist dat hun ICT-omgeving in 2 datacenters gesitueerd wordt. Beide datacenters liggen meer dan 40 kilometer uit elkaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.        | De datacenters van de inschrijver dienen fysiek op Nederlands grondgebied te liggen en onder Nederlandse wetgeving te vallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7.        | De inschrijver dient jaarlijks een volledige up-to-date documentatie van de gehele ICT-omgeving in zijn beheer op te leveren, inclusief configuratie-instellingen en Dossier Afspraken en Processen.                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.        | De dienstverlening dient flexibel en schaalbaar te zijn afhankelijk van het aantal gebruikers, waarbij bijvoorbeeld het aantal licenties en servers kunnen variëren. De wijze waarop dit moet gebeuren en onderbouwd moet worden vindt u in Beschrijvende document, paragraaf 5.1.5.                                                                                                                                     |
| 9.        | Inschrijver dient bedrijfsprocessen, gerelateerd aan de ICT-omgeving van Omnibuzz, in te richten conform richtlijnen informatiebeveiliging ISO27001 en ISO9001 en de verwerkersovereenkomst met Omnibuzz.                                                                                                                                                                                                                |

|                     | Inschrijver verleent Omnibuzz het recht om een externe audit op ISO27001 en ISO9001 te laten uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                 |                    |    |                     |   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|----|---------------------|---|
| 10.                 | De inschrijver dient een overzicht te geven van de uurtarieven van voor de dienst en mogelijke projecten gedurende de dienstverlening relevante functies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                 |                    |    |                     |   |
| <b>2)</b>           | <b><u>Operationeel Beheer</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                 |                    |    |                     |   |
| 11.                 | De inschrijver dient een centrale helpdesk voor 1ste-lijns ondersteuning te bieden en dient het eerste aanspreekpunt voor alle gebruikers te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                 |                    |    |                     |   |
| 12.                 | Omnibuzz eist een team van personen binnen de helpdesk van de inschrijver, dat deskundig is voor wat betreft de ICT-omgeving van Omnibuzz, om een snelle storingsafhandeling te bevorderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                 |                    |    |                     |   |
| 13.                 | De helpdesk dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                 |                    |    |                     |   |
| 14.                 | De helpdesk dient een skilled helpdesk te zijn en dient te streven naar een 'first call solution' binnen de SLA Reactietijd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                 |                    |    |                     |   |
| 15.                 | <p>Het onderstaande aantal meldingen dient uitgangspunt te zijn voor dat deel van de aanbidding dat betrekking heeft op de Helpdesk.</p> <p>Aantal meldingen per categorie bij de Helpdesk:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Beschrijving</th><th>Aantal per jaar</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Helpdesk meldingen</td><td>80</td></tr> <tr> <td>Wijzigingsverzoeken</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabel: Helpdesk meldingen</p> <p>De inschrijver dient de aanbidding op deze aantallen te baseren.</p> | Beschrijving | Aantal per jaar | Helpdesk meldingen | 80 | Wijzigingsverzoeken | 4 |
| Beschrijving        | Aantal per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                 |                    |    |                     |   |
| Helpdesk meldingen  | 80                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                 |                    |    |                     |   |
| Wijzigingsverzoeken | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                 |                    |    |                     |   |
| 16.                 | <p>De inschrijver dient Incidentmanagement uit te voeren.</p> <p>Incident management is het proces dat ervoor zorgt dat afwijkingen in het afgesproken niveau van dienstverlening zo snel mogelijk hersteld worden. Ook zorgt incident management voor het afhandelen van vragen en klachten van gebruikers.</p>                                                                                                                                                                                                                 |              |                 |                    |    |                     |   |
| 17.                 | <p>De inschrijver dient Change Management uit te voeren.</p> <p>Change Management is het proces dat ervoor zorgt dat elke toevoeging (installatie), wijziging of verwijdering van iets dat effect heeft op IT-services besproken, gewogen en al dan niet uitgevoerd wordt. De reikwijdte van Change Management omvat alle IT-services, configuratie-items, processen, documentatie, enz.</p>                                                                                                                                     |              |                 |                    |    |                     |   |
| 18.                 | De inschrijver dient Problem Management uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                 |                    |    |                     |   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Problem Management biedt Omnibuzz de garantie dat er bij herhaalde gelijksoortige verstoringen gezocht wordt naar de daadwerkelijke oorzaak, die dan vervolgens kan worden opgelost. Hierdoor wordt voorkomen dat een gelijksoortige verstoring in de toekomst vaker voorkomt. Daarnaast is opdrachtgever verzekerd van een gestructureerde aanpak van het komen tot de oorzaak van de verstoring.                                                                                                               |
| 19. | De Helpdesk van inschrijver dient conform de afgesproken SLA, de incidenten en changes te verwerken en de voortgang te rapporteren aan de aanvrager.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20. | De inschrijver dient Omnibuzz te informeren over incidenten die uit de reguliere monitoring van de ICT-omgeving van Omnibuzz voortkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3)  | <b><u>Systeem beheer</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 21. | <p>De inschrijver is verantwoordelijk voor serverbeheer</p> <p>Onder het serverbeheer van de ICT-omgeving vallen alle activiteiten die ervoor zorgen dat de operationele status van de centrale ICT-systemen behouden blijft en dat uitval proactief wordt voorkomen.</p> <p>De volledige ICT-omgeving zoals beschreven in paragraaf “Servers” in “Beschrijving huidige ICT-landschap” dient door de inschrijver in beheer genomen te worden. Op deze ICT-omgeving dient systeembeheer te worden uitgevoerd.</p> |
| 22. | <p>De inschrijver is verantwoordelijk voor Capacity Management.</p> <p>Capacity Management omvat het optimaliseren van het gebruik van de bestaande IT-middelen evenals het efficiënt en tijdig inzetten van nieuwe IT-middelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23. | <p>De inschrijver is verantwoordelijk voor Availability Management.</p> <p>Availability Management zorgt ervoor dat alle systemen en diensten naar wens functioneren en dat deze betrouwbaar en beschikbaar blijven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 24. | Omnibuzz eist dat de virtuele productieservers een dagelijkse replicatie naar het andere datacenter hebben. De replicatie kopie kan bij calamiteiten in het datacenter gebruikt wordt om de virtuele servers te starten.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 25. | Omnibuzz eist 14 publieke IP-adressen (/28 reeks). Omnibuzz gebruikt publieke IP-adressen voor onder andere de websites, FTP, telefonie, virtuele werkplekken en koppelingen met vervoerders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26. | De inschrijver zorgt ervoor dat de 14 publieke IP-adressen beschikbaar zijn in beide datacenters (actief/passief), inclusief de bijbehorende firewall rules.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 27. | Om de continuïteit en beschikbaarheid van de opgeslagen data op de storage in het datacenter te kunnen waarborgen, eist Omnibuzz dat de inschrijver deze opgeslagen data frequent veiligstelt naar een ander datacenter, volgens het back-up-schema in onderstaande tabel.                                                                                                                                                                                                                                       |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------|
|           | Welke servers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Frequentie   | Retentietijd                                                           |
|           | Alle servers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dagelijks    | 14 restorepoint                                                        |
|           | WEB01<br>WEB02<br>AS01<br>SQL01<br>FS01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wekelijks    | 4 punt(en) behouden, wekelijks op zaterdag.                            |
|           | WEB01<br>WEB02<br>AS01<br>SQL01<br>FS01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Maandelijks  | 3 punt(en) behouden, maandelijks op de 1e dag van de maand.            |
|           | WEB01<br>WEB02<br>AS01<br>SQL01<br>FS01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Per kwartaal | 4 punt(en) behouden, op de 1e dag van de eerste maand van het kwartaal |
|           | WEB01<br>WEB02<br>AS01<br>SQL01<br>FS01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Jaarlijks    | Geen punten behouden                                                   |
|           | <p>De back-up dient op een geautomatiseerde wijze plaats te vinden naar een andere locatie, die over voldoende continuïteit garanties beschikt.</p> <p>Inschrijver deelt dagelijks een overzicht van de back-ups, met status, met Omnibuzz.</p>                                                                                                                         |              |                                                                        |
| 28.       | De inschrijver dient jaarlijks restore testen uit te voeren. Rapportage van het verloop van deze testen dienen aangeleverd te worden aan de Omnibuzz.                                                                                                                                                                                                                   |              |                                                                        |
| 29.       | Omnibuzz eist een real-time monitoring door de inschrijver van het serverpark in het datacenter (storage, servers, back-up, enz.).                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                                                        |
| <b>4)</b> | <b><u>Beheer WAN</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                                                        |
| 30.       | De inschrijver dient de performance van de dienstverlening van leverancier van het WAN te monitoren. Hierbij wordt bedoeld het proactief benaderen van de WAN-leverancier wanneer de dienstverlening is verstoord, om een toelichting te krijgen op de geconstateerde storing. De monitoring zal resulteren in rapportage als onderdeel van de maandelijkse rapportage. |              |                                                                        |
| 31.       | De inschrijver dient de coördinatie op zich te nemen wanneer er een storing is geconstateerd waar zowel de leverancier van het WAN als andere partijen bij betrokken zijn. De inschrijver dient gedurende de storingsafhandeling Omnibuzz op de hoogte te houden van het oplossingsproces.                                                                              |              |                                                                        |
| 32.       | Het WAN dient minimaal dezelfde capaciteit bandbreedte te omvatten als de huidige situatie en dient aangepast te worden zodra de gebruikers performance problemen ervaren.                                                                                                                                                                                              |              |                                                                        |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------|--------|----------------|---------|---------|---------|-----------------|----------|--------|--------|
| 33.             | De inschrijver dient de Internet toegang te beheren (24x7) en te voldoen aan de beschikbaarheid van 99,8 %.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 5)              | <u>Beheer LAN/WLAN-netwerken</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 34.             | De inschrijver dient de bestaande LAN en WLAN omgeving te beheren en consequent van updates te voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 35.             | De volgende Ethernet CoS parameters van een verbinding dienen minimaal ingesteld te zijn, zoals onderstaand weergegeven. <table><tr><td>Kwaliteit</td><td>Packet Loss</td><td>Delay</td><td>Jitter</td></tr><tr><td>Basiskwaliteit</td><td>&lt; 0,1 %</td><td>&lt; 10 ms</td><td>&lt; 10 ms</td></tr><tr><td>Voice kwaliteit</td><td>&lt; 0,01 %</td><td>&lt; 5 ms</td><td>&lt; 5 ms</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                      | Kwaliteit | Packet Loss | Delay | Jitter | Basiskwaliteit | < 0,1 % | < 10 ms | < 10 ms | Voice kwaliteit | < 0,01 % | < 5 ms | < 5 ms |
| Kwaliteit       | Packet Loss                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Delay     | Jitter      |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| Basiskwaliteit  | < 0,1 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | < 10 ms   | < 10 ms     |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| Voice kwaliteit | < 0,01 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | < 5 ms    | < 5 ms      |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 6)              | <u>Beheer Telefooncentrale</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 36.             | De inschrijver dient systeembeheer voor de servers behorende bij de Telefoniecentrale uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 37.             | De inschrijver ondersteunt, indien nodig, de beheerders van de Telefoniecentrale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 38.             | De inschrijver geeft, indien nodig, de beheerder van de Telefoniecentrale fysieke toegang tot de telefooncentrale in de datacenters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 7)              | <u>Technisch Applicatiebeheer</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 39.             | De inschrijver dient Technisch Applicatiebeheer uit te voeren voor de primaire applicaties op de Applicatie Servers en Citrix, zoals benoemd in tabel “Business Applicaties” in de “Beschrijving huidige situatie IT”.<br><br>Technisch applicatie beheer omvat:<br>- Het afstemmen en realiseren van technische voorwaarden in de ICT-omgeving ten einde de applicatie correct te laten functioneren.<br>- Het installeren van applicatie patches, updates en hotfixes.<br><br>De functioneel applicatiebeheerders initiëren de installaties van applicatie patches, updates en hotfixes naar inschrijver. |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 40.             | Functioneel Applicatiebeheer is de verantwoordelijkheid van Omnibuzz. Omnibuzz kan worden bijgestaan door de leverancier van de betreffende applicatie.<br>De inschrijver heeft een inspanningsverplichting bij problemen met applicaties van derden. Omnibuzz initieert en geeft de mogelijkheid dat de inschrijver rechtstreeks contact opneemt met de leverancier van de applicatie. De inschrijver informeert Omnibuzz over de voortgang.                                                                                                                                                               |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |
| 41.             | De inschrijver is verantwoordelijk voor het maken van een dagelijkse MSSQL database back-up van alle databases. Omnibuzz eist een actieve monitoring op het maken van MSSQL back-ups.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |             |       |        |                |         |         |         |                 |          |        |        |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>8)</u>  | <u>Virtueel Werkplekbeheer</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 42.        | De inschrijver beheert de virtuele werkplek en de client software.<br>De client software voor de virtuele werkplek is opgesomd in paragraaf “Virtuele Werkplekken” in “Beschrijving van huidige ICT situatie”.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 43.        | De inschrijver dient de virtuele werkplek beschikbaar te maken voor werken vanaf kantoor en vanaf thuis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 44.        | De inschrijver dient de toegang tot de virtuele werkplek te voorzien van multi-factor authenticatie via Azure AD en Microsoft Authenticator, rekening houdend met de instellingen van Azure Conditional Access.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <u>9)</u>  | <u>Azure en Microsoft 365 Beheer</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 45.        | De inschrijver dient beheer van Identity management uit te voeren in Azure AD en de Omnibuzz Active Directory, inclusief de Azure AD Connect, Multi Factor Authentication en Conditional Access.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 46.        | De inschrijver dient beheer van de Application Proxy uit te voeren. Omnibuzz maakt gebruik van Application Proxy om interne applicaties te publiceren voor de mobiele gebruikers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 47.        | De inschrijver dient beheer van Hybride Exchange uit te voeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <u>10)</u> | <u>Tactisch Beheer</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 48.        | De inschrijver dient een gecombineerd Operationeel en Tactisch overleg (1 x per maand) met Omnibuzz te voeren op locatie bij Omnibuzz. Omnibuzz wil het operationeel/tactisch overleg voeren met de Service Level Manager en/of Operationeel manager en waar nodig met een technische expert die goed op de hoogte is van de ICT-omgeving.<br><br>Het doel van dit overleg is het bespreken van de operationele processen, lopende issues en voortgang projecten. De input voor dit overleg is o.a. de SLA rapportage van de inschrijver.<br><br>Het doel van het tactisch overleg is het beoordelen of de service en het portfolio blijft voldoen aan de huidige en toekomstige behoefte van Omnibuzz. |
| 49.        | De inschrijver dient proactief te adviseren over verbeteringen met betrekking tot de ICT-voorzieningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <u>11)</u> | <u>Strategisch Beheer</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 50.        | De inschrijver dient te voorzien in input voor strategisch beheer door met Omnibuzz minimaal eenmaal per jaar te brainstormen over nieuwe voor Omnibuzz relevante ICT-ontwikkelingen en uitwerken hoe deze ten voordelen kunnen zijn voor Omnibuzz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



12)

## Service Level Management

51.

Het Service Level Management-proces zorgt voor het definiëren, bewaken en eventueel herzien van het niveau van dienstverlening.

De inschrijver dient te voldoen aan de volgende Service Levels:

| Omschrijving                 | Parameter                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Support venster              | Maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 18.00 uur GMT+1.<br>Uitgezonderd officiële Nederlandse feestdagen.                                              |
| Stand-by venster             | Op werkdagen van 18.00 uur tot 7.00 uur GMT+1.<br>Op zaterdagen, zon- en feestdagen van 0.00 uur tot 24:00 uur GMT+1.                                       |
| Service Venster              | De ICT-omgeving is beschikbaar voor gebruik maandag t/m zondag van 0:00 uur tot 24:00 uur GMT+1 exclusief het maintenance venster.                          |
| Beschikbaarheid ICT-omgeving | 99,95% exclusief geplande down time.                                                                                                                        |
| Storingsopheffing            | Zie tabel incident-categorieën                                                                                                                              |
| Maintenance venster          | Regulier onderhoud vindt plaats op 1 vaste zaterdag of zondag van de maand mits noodzakelijk. Communicatie dient minstens 2 weken van tevoren plaatsvinden. |

Definities:

Support venster = Ondersteuningsvenster. Het tijdvak waarbinnen inschrijver ondersteuning levert in het kader van dit SLA. Het supportvenster is onderdeel van het servicevenster.

Stand-by venster = Beschikbaarheid-venster met stand-by. Het tijdvak waarbinnen correctief onderhoud wordt uitgevoerd buiten het supportvenster in geval van incidenten met prioriteit-1. Deze ondersteuning wordt ingevuld door middel van een wachtdienstregeling.

Service venster = Beschikbaarheid-venster zonder stand-by en supportbewaking. Het tijdvak waarbinnen de ICT-infrastructuur van Omnibuzz beschikbaar is voor de gebruikers van Omnibuzz.

52. Omnibuzz eist dat de inschrijver zich conformeert aan volgende incident-categorieën:

| Categorie       | Reactietijd | Hersteltijd   | Status Rapportage | KPI  |
|-----------------|-------------|---------------|-------------------|------|
| 1-kritisch      | < 30 min    | < 4 uur       | Ieder uur         | >90% |
| 2-Hoog          | < 2 uur     | < 8 uur       | Iedere 4 uur      | >90% |
| 3-normaal       | < 8 uur     | < 3 werkdagen | Maandelijks       | >90% |
| 4-niet kritisch | < 1 werkdag | < 5 werkdagen | Maandelijks       | >90% |

In de navolgende tabel worden de drie niveaus nader toegelicht:

| Categorie       | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1-kritisch      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitval (delen) van het serverpark en de storageomgeving</li> <li>• Uitval (delen) van de virtuele werkplek</li> <li>• Uitval van een of meer van de primaire applicaties</li> <li>• Uitval van de WAN-verbindingen naar de Omnibuzz kantoorlocatie</li> <li>• Uitval van toegang tot internet</li> </ul>                                                     |
| 2-Hoog          | <p>Vertraging in bedrijfsprocessen van Omnibuzz.</p> <p>Dit betreft niet kritieke processen maar die wel impact hebben op de bedrijfsvoering.</p> <p>De bedrijfsprocessen die hier onder vallen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proces finance (Exact, Scansys) inclusief betalingsverkeer</li> <li>• Proces gemeenteportal (OPA)</li> <li>• Proces MijnOmnibuzz portal</li> </ul> |
| 3-normaal       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitval van de secundaire applicaties en overige websites</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4-niet kritisch | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitval van de overige applicaties</li> <li>• Overig</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Definities:

Reactietijd = de max. tijd waarin de dienstverlener na aanname van de (automatische of persoonlijke) melding een analyse uitvoert van de melding, een categorie vaststelt en reageert naar de gebruiker met een oplossingsrichting en de te ondernemen acties voor storingsopheffing.

Hersteltijd = de max. tijd waarin de dienstverlener na reactietijd het incident oplost, dan wel een work-around verzorgt.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |            |              |              |           |                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------|--------------|-----------|------------------|
| 53.           | Omnibuzz heeft de mogelijkheid om van een niet kritisch incident (categorie 4) alsnog een normaal of een kritisch incident (categorie 1, 2 of 3) te maken. Dit ‘verhogen’ van een incident kan alleen door een vooraf beperkt aantal geautoriseerde medewerkers gedaan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |            |              |              |           |                  |
| <b>13)</b>    | <b><u>IT Service Continuity Management</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |            |              |              |           |                  |
| 54.           | <p>De inschrijver dient IT Service Continuity Management uit te voeren.</p> <p>IT Service Continuity Management is het proces dat zorgdraagt voor de continuïteit van de bedrijfsvoering.</p> <p>De aandacht ligt minimaal bij het beschikbaar houden van het primaire bedrijfsproces ‘Rit Reserveren’. Daarvan afgeleid de beschikbaarheid van de volgende applicaties en servers: Tamis, telefonie en virtuele werkplekken (Citrix), mail en internet toegang.</p> <p>Voldoende continuïteit voor het proces “Rit Reserveren” is dat bij calamiteiten het proces “Rit reserveren” uitgevoerd kan worden door minstens 10 personen.</p>                                                                                 |                  |            |              |              |           |                  |
| 55.           | <p>De inschrijver voldoet aan de volgende prestatie-indicatoren RPO/RTO</p> <p>Het primaire bedrijfsproces ‘Rit Reserveren’, kent een RPO van maximaal 1 uur en RTO van maximaal 4 uur bij een kritische verstoring. Deze gelden voor de volgende applicaties en de bijbehorende servers: Tamis, Telefonie en Citrix, Mail. Deze RPO/RTO geldt ook voor de Internet toegang.</p> <p>De overige servers van Omnibuzz dienen een RPO te hebben van maximaal 2 uur.</p> <p>De overige servers van Omnibuzz dienen een RTO te hebben van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- maximaal 4 uur bij verstoring met indicatie ‘Kritisch’</li><li>- maximaal 8 uur bij een hoge verstoring met indicatie ‘Hoog’</li></ul> |                  |            |              |              |           |                  |
| 56.           | <p>Om de continuïteit en beschikbaarheid van de opgeslagen data in het Datacenter te kunnen waarborgen eist Omnibuzz dat de inschrijver deze opgeslagen data frequent veiligstelt volgens onderstaand gedefinieerd back-up-schema.</p> <table><tr><td>Welke servers</td><td>Frequentie</td><td>Retentietijd</td></tr><tr><td>Alle servers</td><td>Dagelijks</td><td>14 restorepoints</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Welke servers    | Frequentie | Retentietijd | Alle servers | Dagelijks | 14 restorepoints |
| Welke servers | Frequentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Retentietijd     |            |              |              |           |                  |
| Alle servers  | Dagelijks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14 restorepoints |            |              |              |           |                  |
| <b>14)</b>    | <b><u>Transitie</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |            |              |              |           |                  |
| 57.           | <p>De inschrijver dient uiterlijk aan het eind van het transitie traject de documentatie van de volledige configuratie-instellingen en technische realisatie op te leveren. Hierbij horen de volgende, door alle partijen ondertekende, documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Service Level Agreement (SLA)</li><li>• Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</li><li>• Dossier Financiële Afspraken (DFA)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |              |              |           |                  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58. | De inschrijver beschikt over een transitieplan waarin het in beheer nemen van de ICT-omgeving wordt beschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 59. | <p>Retransitie (exitplan)</p> <p>De retransitie is de implementatie en migratie van inschrijver naar de nieuwe leverancier na beëindiging/ afloop van het contract.</p> <p>De inschrijver dient proactief mee te werken aan het opstellen van het retransitie-plan (exitplan). Tijdens de retransitie dient inschrijver alle benodigde informatie over te dragen. De inschrijver verklaart om hier volledig aan mee te werken en zich niet te beroepen op enigerlei bezwaren.</p> |
| 60. | De inschrijver dient medewerking te verlenen aan de retransitie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 61. | Omnibuzz zal 4 maanden voor het verstrijken van de looptijd contact opnemen met de inschrijver voor het opstellen van het retransitieplan (exitplan) en het aanleveren/overdragen van alle benodigde informatie. De Inschrijver verklaart om hier volledig aan mee te werken en zich niet te beroepen op enigerlei bezwaren.                                                                                                                                                      |