

Bijlage B

Scope van de

Europese Aanbesteding
volgens de niet-openbare procedure

Outsourcing ICT-dienstverlening

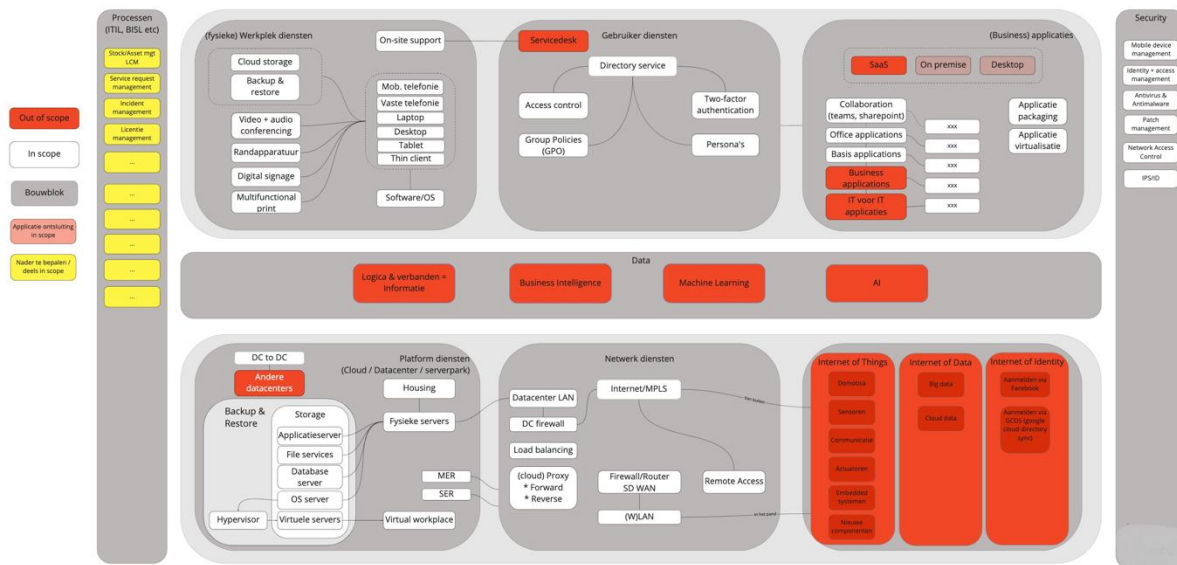
Platform, Werkplek en Netwerkdienstverlening

Stichting Nationale Opera & Ballet

Versie	1.0
Datum	24-03-2022
Auteur	Erik Cazemier / Monique van Doorn

1 Inhoud van de Opdracht

De scope van de Opdracht betreft het leveren, beheren en ondersteunen van werkplek, netwerk en platformdiensten ten behoeve van de gebruikers van NO&B, een en ander nader gespecificeerd in dit document Scope op basis van Figuur 1. Deze afbeelding is een grafische weergave in bouwblokken van het geheel van IT-diensten. De legenda links geeft de demarcatie van in/uit scope.



Figuur 1 Scope

In de huidige situatie verzorgt een team van 3 à 4 medewerkers (2 FTE) van NO&B afdeling I&I de Diensten, op onderdelen ondersteunt door externe partijen (support buiten kantoor tijden, on-site ondersteuning) beheer op IAM, support op de Apple Mac omgeving). De technische invulling van de Dienstverlening is primair gebaseerd op de Microsoft suite.

Buiten de hierboven beschreven scope voor de kantoorautomatisering heeft NO&B, ten behoeve van haar primaire proces, een industriële ICT omgeving in beheer bij de afdelingen AVM (audiovisuele middelen) en OTT (ondersteuning theater techniek). Deze industriële ICT valt buiten scope van deze Opdracht. Het beheer op het koppelvlak tussen kantoorautomatisering en de industriële ICT valt binnen de scope. Nadere detaillering hiervan is opgenomen in Bijlage B Architectuur. De exacte dienstbeschrijving en eisen hieraan worden opgenomen in de gunningsleidraad.

1.1 (Fysieke) Werkplekdiensten

De fysieke werkplekdiensten omvat het beheren en ondersteunen van fysieke en virtuele werkplekken en randapparatuur voor de gebruikers van NO&B. Randapparatuur wordt aan medewerkers ter beschikking gesteld. NO&B heeft momenteel de volgende randapparatuur: mobiele telefoon (standaard Samsung A50's en A52's in de Enterprise uitvoeringen), anti-RSI muizen, flatbed scanners. Daarnaast omvat dit bouwblok ook apparatuur voor kantoorfaciliteiten zoals de multifunctionele print omgeving en audio + video conference systemen. De contracten voor levering (aanschaf, huur, lease etc.) van de fysieke systemen (hardware en derdelijns support) voor de

inrichting van de werkplek zullen door NO&B via daartoe geëigende (Aanbestedingsrechtelijke) procedures worden opgesteld. De feitelijke afroep, levering van en het beheer (2^e lijn) op de fysieke systemen vindt plaats via de Opdrachtnemer vanuit deze Aanbesteding. Tevens is NO&B verantwoordelijk voor de betaling van deze aanschaf van hardware. Als voorbeeld: NO&B besteedt de levering van fysieke werkplek hardware apart aan (bijvoorbeeld in een raamovereenkomst), levering van de hardware geschiedt op afroep vanuit de sourcing partner. NO&B ondersteunt zowel Windows als Mac als werkplek, waarbij circa 90% van de werkplekken een Windows machine betreft.

1.2 Gebruiker diensten

Onder gebruiker diensten verstaat NO&B diensten gerelateerd aan gebruikers; de inrichting van de ICT-omgeving om gebruikers toegang te geven tot de ICT-diensten op basis van een gebruikers profiel (persona), op een veilige en betrouwbare manier. Het bieden van ondersteuning, on site en op afstand vormt ook onderdeel van dit bouwblok.

1.3 (Business) applicaties

Het bouwblok (business) applicaties omvat alle applicaties die NO&B gebruikers toepassen bij hun werkzaamheden. Binnen dit blok is tweedelijs technisch en functioneel beheer van collaboration-, office- en basis applicaties (MS Teams, MS Office, Adobe...) in scope van de Aanbesteding, inclusief beheer op bijvoorbeeld de IAM omgeving, database installatie en database back-up.

Voor de overige applicaties is het noodzakelijk voor NO&B dat deze (vanuit het platform dan wel als SaaS dienst) door de Deelnemer beschikbaar worden gesteld op de werkplek voor de gebruikers van NO&B. Levering van business applicaties (bijvoorbeeld ERP, AFAS) valt buiten de Aanbesteding. IT-diensten voor IT applicaties (Topdesk) vallen eveneens buiten scope; Opdrachtnemer dient wel een koppeling naar deze omgeving in te richten en te beheren.

1.4 Platform diensten

Het platform omvat de centrale infrastructuur (fysieke en virtuele servers, opslagsystemen, back-up & restore omgeving, IAM, O365 etc.) ten behoeve van de gebruiker, werkplek en applicatie diensten. Dit kan een private of publieke Cloud zijn, waarbij alle systemen en data binnen de Europese Unie (EU) gehost dienen te worden (gegevens en metagegevens mogen de EU niet verlaten), en alle werkzaamheden en levering van diensten vanuit de Europese Unie (EU) plaats te vinden.

1.5 Netwerkdiensten

Onder Netwerkdiensten vat NO&B alle (draadloze/bedrade) verbindingen in en tussen panden van de organisatie ten behoeve van de kantoorautomatisering, internet ontsluitingen via 3^e partij, remote access voor gebruikers en leveranciers evenals (technische) securitymaatregelen op deze verbindingen. Ook Netwerkdiensten voor (draadloze/bedrade) telefonie verkeer vallen in deze rubriek. De Overeenkomst voor de verbindingen zelf zal NO&B verwerven, het beheer valt onder de managed services vanuit de outsourcing Overeenkomst.

1.6 “Internet of” diensten

Deze groep van diensten bevat diverse Internet of Things/data/identity diensten. Deze zijn buiten scope van de opdracht. Voor alle duidelijkheid: dit betreft Internet of Things diensten. IAM binnen Office valt binnen de scope van de opdracht.

1.7 Processen

NO&B werkt volgens ITIL, ASL en BISL best practices. De werkwijze van de (te selecteren) Opdrachtnemer dient aan te sluiten op deze marktstandaarden en daarbij NO&B maximaal te ontzorgen voor de processtappen die de in paragraaf 4.4.1 tot en met 4.4.6 genoemde in scope dienstverlening raken. Voor bijvoorbeeld het licentiemanagement proces is het noodzakelijk dat de Opdrachtnemer dit proces operationeel uitvoert en hierover rapporteert aan NO&B. De exacte demarcatie per proces zal in de Gunningsfase van deze Aanbesteding zijn opgenomen.

1.8 Security

De dienstverlening van Opdrachtnemer dient invulling te geven aan de vigerende wet- en regelgeving, waarbij informatiebeveiliging zodanig is ingeregeld dat bij verwerking van data passende beschermingsmaatregelen geleverd wordt vanuit de Opdrachtnemer. Hierbij geldt hetzelfde principe als genoemd onder processen; NO&B wil graag werken op basis van best practices. De werkwijze van de (te selecteren) Opdrachtnemer dient hierop aan te sluiten. De exacte invulling van de Security dienstverlening zal in de Gunningsfase van deze Aanbesteding zijn opgenomen.