

Lelystad is de hoofdstad van de Nederlandse provincie Flevoland. De Gemeente Lelystad (Vanaf hier: GL) telt circa 80.000 inwoners. Lelystad is een van de jongste woonplaatsen van Nederland.

Allereerst dank voor uw respons in de eerste ronde. In deze tweede ronde willen we onze ideeën nader uit de doeken doen. Zoals in de eerste ronde toegelicht, delen we dit op in kavels. Hierbij is afname van de kavels via de aanbesteding niet op voorhand zeker, indien geen van de inschrijvers een inschrijving doet waar wij tevreden mee zijn houden wij de optie open om het kavel in te trekken.

Voor de GL is het aanbesteden van haar ICT dienstverlening vrij nieuw. Op dit moment besteden wij het beheer van onze hardware, LAN/WAN en back-up dienstverlening uit, de andere diensten die onderwerp zijn van deze aanbesteding hebben wij tot op heden altijd in eigen beheer gehad, waarbij we voor verschillende onderwerpen wel ondersteuning hadden en hebben (zoals bijvoorbeeld het beheer van Exchange en databases). De medewerkers die nu het beheer uitvoeren moeten transformeren van het 'aan de knoppen zitten' naar het uitvoeren van gedeeld of volledige regie over de dienstverlening door de te contracteren partners. Wij vragen de inschrijvers hiervan rekenschap te nemen en om in te spelen op deze situatie. Denk bijvoorbeeld aan een werkwijze om de werkafspraken te borgen die gemaakt worden met de regie beheerder van GL, of aan een wijze van coaching van de regie beheerder. We zijn hier vooral benieuwd naar uw invulling.

Wij zijn momenteel nog aan het onderzoeken in welke vorm we de dienstverlening in de markt gaan uitzetten, en eveneens over het kostenplaatje dat hierbij past. Onze ICT omgeving bestaat uit ongeveer 200 virtuele servers, met 2 Oracle Weblogic Servers, ongeveer 50 Oracle databases en 12 SQL servers. Onze omgeving bedient een kleine 1000 useraccounts. Op dit moment betreffen dit niet de exacte aantallen maar een benadering; ten tijde van de formele publicatie van de aanbesteding via TenderNed zullen wij de exacte cijfers delen.

Via het iSourcing Hub platform laten we ons graag adviseren door u en gaan hierbij graag de dialoog aan, met voor ons uiteindelijk als doel om een aanbesteding te doen die hout snijdt en aansluit bij de markt.

In de percelen willen wij het beheer uitbesteden in 1 van 3 onderstaande vormen. Hierbij willen we tijdens de contractperiode ook graag de flexibiliteit hebben om te kunnen switchen tussen de contractvormen:

- Dienstverlening op basis van losse opdrachten. De leverancier is de kennis en/of uitvoerende partner op verzoek, GL huurt de expertise in en heeft zelf eindverantwoordelijkheid over de dienstverlening en de hoeveelheid capaciteit die hiervoor benodigd is. Onze partner levert op afroep en in gezamenlijke planning en overleg dus medewerkers die voor ons het beheer, patchen, escalaties, verstoringen en projectwerkzaamheden uitvoeren.
- Hybride vorm van beheer. De ondersteuning heeft een meer gepland karakter op basis van een abonnementsvorm waar we een maandelijkse fee voor betalen en uren naar gebruik. Hierbij is GL nog altijd verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening, maar verwachten we van onze kennispartner naast beheer expertise ook ondersteuning in geval van grotere verstoringen en escalaties, het uitvoeren van werkzaamheden zoals patchen, en gezamenlijk inplannen van vakantieverlof zodat vervanging geborgd is.
- Volledig uitbesteed beheer. Onze partner neemt eindverantwoordelijkheid voor de dienstverlening, zoveel als mogelijk remote, maar indien nodig op locatie, voert proactief beheer & monitoring uit en zorgt voor patchen. GL stuurt op de prestaties van de partner middels rapportage. Er worden geen beheer werkzaamheden door eigen beheerders van GL

meer uitgevoerd, onze medewerkers voeren regie uit. Bij verstoringen en escalaties is onze partner “problem owner” en wordt het probleem samen met andere partners opgelost. De verantwoordelijke partner rapporteert op basis van een SLA en DAP richting de regiebeheerder van de gemeente Lelystad. Daarnaast levert onze partner naar behoefte expertise bij projecten. Deze behoefte wordt op jaarbasis geschat en op kortere termijn ingepland. Voor deze afname van expertise worden in het contract tarieven vastgelegd.

De volgende kavels willen wij uitvragen. Dit om per kavel de best passende partner te kunnen selecteren:

#### Database beheer

Dit kavel willen wij graag onder de vorm ‘volledig uitbesteed beheer’ aanbesteden. Het betreft het beheer van:

- Microsoft SQL Servers (ongeveer 12)
- Oracle databases (ongeveer 50) en Oracle Weblogic Servers (2)

#### Virtuele werkplek beheer

Dit kavel behelst het beheren op basis van de hybride beheer vorm, en bestaat uit deze onderdelen:

- Microsoft Defender (dit onderdeel op basis van ‘volledig uitbesteed beheer’)
- Microsoft Endpoint Manager (voorheen Intune)
- Office 365 omgeving
- Windows 10 en Windows 11 omgeving
- Citrix XenDesktop
- Ivanti Workspace (dit onderdeel op basis van losse opdrachten)

#### Communicatie

Het kavel communicatie willen we graag afnemen op basis van losse opdrachten. Het bestaat uit deze expertise:

- Microsoft Exchange online (deze op basis van hybride beheer)
- Microsoft Sharepoint online
- Microsoft Teams

#### Infrastructuur

Het kavel infrastructuur willen we graag afnemen op basis van ‘volledig uitbesteed beheer’. Het gaat om de volgende onderdelen:

- Microsoft Defender ATP Azure
- Citrix Netscaler
- Beyondtrust Secure remote access
- Microsoft Windows Server (dit onderdeel op basis van losse opdrachten)
- Microsoft Identity gebruikersbeheer – AD, Azure AD (dit onderdeel op basis van losse opdrachten)
- Linux beheer ondersteuning (dit onderdeel op basis van losse opdrachten)

Apparatuur en licenties zijn en blijven in eigendom van GL. De genoemde merken / technieken zijn de momenteel operationele en daar zal de inschrijver bekwaam in moeten zijn. Tijdens de contractperiode staat GL open voor consultatie om over te stappen naar alternatieve merken / technieken, indien de status van de techniek daar aanleiding toe geeft (bv end-of-life, functioneel niet meer toereikend).

We vragen u om na het lezen van bovenstaande in te gaan op onderstaande 5 vragen, in maximaal 3 pagina's A4. Onze intentie is om aan de hand van de reacties met 5 partijen het gesprek te gaan voeren, met als doel een goede aanbesteding op TenderNed te kunnen plaatsen.

#### Vragen

1. Wat is uw feedback omtrent genoemde vormen van beheer en de mogelijkheid die wij wensen om tussen deze vormen te kunnen switchen?
2. Wat is uw feedback omtrent genoemde verkaveling?
3. Hoe zou u onze medewerkers willen ondersteunen in de transitie van beheer naar het voeren van regie?
4. Hoe stelt u voor om te gaan met het toewijzen van eigenaarschap van incidenten of problemen binnen de geschetste verkaveling?
5. Welke verdere feedback heeft u nog voor ons? Ziet u in deze vorm een vruchtbare grond voor een participatie in de aanbesteding? Zijn we nog dingen vergeten te vragen, of heeft u nog andere suggesties voor ons?