

Bijlage E – Nadere toelichting op de scope

E1. Housing en hosting dienstverlening

De Rekencentrum housing en hosting dienst omvat onder andere:

- Applicatiehosting: Betreft alle (virtuele) producten en diensten voor het leveren, toegankelijk maken en in standhouden van een veilige operationele ICT-omgeving ten behoeve van het draaien van centraal gehoste (bedrijfs)applicaties en gerelateerde ICT-voorzieningen. Het omvat o.a:
 - Services voor hosten applicaties;
 - Hybrid Exchange services
 - Multifunctionele print services
 - File services;
 - Active directory services.
- Virtuele desktop: Betreft alle (virtuele) producten en diensten voor het leveren, toegankelijk maken en in stand houden van een veilige operationele ICT-omgeving ten behoeve van het aanbieden van hosted virtuele desktop en/of applicatie publishing functionaliteit.
- Connectiviteit: Betreft alle beveiligde interne connectiviteit en biedt voorzieningen voor het veilig ontsluiten van de externe connectiviteit voor het rekencentrum. Dit zowel tijdens de transitie- als de beheerfase van de dienstverlening.
- Housing: Betreft het leveren en beheren van alle producten en diensten voor het huisvesten en operationeel inzetten van de voor de ICT-dienstverlening benodigde opgestelde ICT-apparatuur. Het is de fysieke omgeving waarin o.a. apparatuur voor de Hosting wordt opgesteld.

Applicatiehosting

Het Rekencentrum host de Drechtsteden applicaties (inclusief de verschillende Centric applicaties en data) en gerelateerde functionaliteiten inclusief alle data. Voor een aantal applicatietypen is het uitgangspunt dat deze worden uitgefaseerd en niet meer gehost hoeven te worden. Specifiek: Windows 7 en Regionale Ambulance Voorziening (RAV) applicaties. Een overzicht van de te hosten applicaties worden in de Gunningsleidraad opgenomen.

De applicatiehosting functie binnen het Rekencentrum omvat tenminste services op het gebied van:

- a. Virtuele servers, Windows en Linux
- b. Middleware, o.a. Java, .NET, Weblogic en Apex
- c. Databases, o.a. Oracle en MSSQL
- d. Storage, filestorage (CIFS, NFS) en blockstorage

Het Rekencentrum kan, afhankelijk van de vereisten, op basis van een combinatie van extern gehoste traditionele IT-infrastructuur, private cloud en/of publieke cloudoplossingen (IaaS/PaaS) worden geleverd.

De Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer van alle rekencentrum functionaliteiten en de bijbehorende technologie stacks tot en met het besturingssysteem (Windows, Linux) en platformen (Weblogic etc.) en voor het Technisch Applicatiebeheer van de in het Rekencentrum gehoste applicaties.

Virtuele desktops en published applicaties

Betreft alle (virtuele) producten en diensten voor het leveren, toegankelijk maken en in stand houden van een veilige operationele ICT-omgeving ten behoeve van het aanbieden van hosted virtuele desktop en/of applicatie publishing functionaliteit. Drechtsteden verwacht dat VDI gaandeweg meet wordt afgeschaald en andere vormen van applicatiepresentatie (web, app, published etc.) worden opgeschaald in verband met de beweging naar mobiele werkplekken en het gebruik van applicatiepresentatie die zoveel mogelijk aansluit bij het type device/OS. Het is vooralsnog noodzakelijk om over Virtuele desktop (VD) en/of Published applicatie (PA) functionaliteit te beschikken omdat:

- Door sommige gebruikers wordt gewerkt met een gedeeld end user device (bijvoorbeeld baliemedewerkers), en er in de praktijk een limiet is aan het aantal verschillende gebruikers dat op één end user device kan worden geregistreerd.
- Bepaalde (legacy) applicaties om performance redenen vereisen dat de client/front end in de nabijheid van de backend en/of database draait.

Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Applicatiebeheer- en Technisch Beheer van het VD/PA platform in het Rekencentrum.

Applicatie deployment en applicatiebeheer

Drechtsteden kent een divers bedrijfsapplicatielandschap met onder andere SaaS, client-server (inclusief eventuele database), 3-tier webapplicaties, client applicaties en mobiele applicaties.

Het Technisch Applicatie beheer van de applicaties die in het Rekencentrum draaien vallen onder de verantwoordelijkheid van de Rekencentrumleverancier. Waar nodig werkt deze RC-leverancier samen met applicatieleveranciers (incl. de DWR leverancier voor M365).

Deployment van de legacy clientsoftware vindt vaak nog plaats door middel van 'packaging' of vergelijkbaar. Om de correcte werking van applicaties, waaronder client-server, te waarborgen is de RC partij verantwoordelijk voor het packagen van alle clientsoftware inclusief de standalone applicaties. De RC partij is daarnaast ook verantwoordelijk voor deployment van clientsoftware voor de VD/PA omgeving.

De Leverancier levert packages aan de DWR-leverancier ten behoeve van deployment op de fat client en mobiele devices. De DWR partij is verantwoordelijk voor deployment van packages op de fat clients en mobiele devices, dit valt buiten de scope van het Rekencentrum.

Microsoft Exchange

Voor Exchange wordt (vooralsnog) een hybride oplossing gebruikt (Exchange Hybrid). Exchange Hybrid kent een online en een traditionele Exchange server component (ook wel als 'on premise' aangeduid). De online component maakt deel uit van M365. De server component wordt gehost op het Rekencentrum.

Exchange 2016 'hybrid on-premises' blijft in het Rekencentrum aanwezig voor de managementserver die nodig is om de gebruikersprofielen in de AD te beheren. Er wordt daarbij verwacht dat ten tijde van de migratie naar het nieuwe Rekencentrum er geen on premise mailboxen meer zijn.

De Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer, Technisch Applicatiebeheer en functionele configuratie van Exchange on premise inclusief de synchronisatie naar Exchange online. De DWR leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van Exchange online, dit valt buiten de scope van het Rekencentrum.

Active Directory

Er wordt een hybrid identity oplossing gebruik die bestaat uit een on premises (AD DS) en cloud (AAD) component. Het AD DS is hierbij de 'source of authority'. Gebruikersidentiteiten worden geregistreerd in het AD DS en automatisch gesynchroniseerd met het AAD d.m.v. de AD Connect service. AD (DS) word d.m.v. een domain controller 'on premise' gehost in het Rekencentrum. De Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer en de functionele configuratie van de domain controller, de AD DS (identities, device objecten etc.), AD Connect en de hieraan gerelateerde SSO-functionaliteit die met het AAD samenwerken.

De DWR Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van het AAD (o.a. identiteiten, voorwaardelijke toegang, geregistreerde/joined end user devices), dit valt buiten de scope van het Rekencentrum.

File services

In de huidige situatie zijn data voor persoonlijk gebruik, groepsdata en bepaalde applicatiedata op centrale fileservers opgeslagen. Op basis van de huidige werkwijze en het bestaande applicatielandschap blijft er vooralsnog ook behoefte aan opslag van data door middel van File services (directories/files). Deze behoefte zal gaandeweg afnemen als gevolg van de beweging naar SaaS en Office365 (o.a. Onedrive for Business). File servers worden gehost in het Rekencentrum.

Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer van de File servers en de functionele configuratie van de File services (directory/file structuren, configuratie van toegangsrechten en eventuele self service mogelijkheden). Data die wordt opgeslagen in SaaS waaronder Office 365 (o.a. Onedrive for business) valt buiten de scope van het Rekencentrum.

Multi Functionele Print services

Drechtsteden beschikt over Multi Functionele Printers (MFPs) en overige soorten netwerkprinters die van derde partijen worden betrokken. MFP printing wordt gehost op het Rekencentrum. Daarnaast heeft Drechtsteden de wens om MFP printing af te gaan nemen als SaaS en dat is ook mogelijk binnen het bestaande MFP-contract. Het is nog niet besloten of en op welk moment SaaS zal worden toegepast. Totdat dit is besloten wordt MFP printing in het Rekencentrum gehost.

De Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer en Technisch Applicatiebeheer van de MFP printservers in het Rekencentrum, de MFP Leverancier is verantwoordelijk voor het Applicatiebeheer en functionele configuratie van de MFP-software, dit valt buiten de scope van het Rekencentrum.

Informatiebeveiliging

Drechtsteden heeft te maken met beleid en regelgeving ten aanzien van de beveiliging en compliance van het Rekencentrum.

Leverancier is verantwoordelijk voor het, volgens de vereiste richtlijnen en vigerende regelgeving, beveiligen van de Rekencentrum voorzieningen en het beheer hiervan.

Connectiviteit

Het Rekencentrum beschikt over beveiligde interne connectiviteit en biedt voorzieningen voor het veilig ontsluiten van de externe connectiviteit. Het Rekencentrum voorziet daarbij tevens in beveiligde remote access voor rekencentrumbeheer (voor RC beheerpartij), applicatiebeheer (voor applicatie leveranciers) en VD/PA toegang (voor gebruikers).

Het Centrale Externe Koppelvlak (CEK) waarmee (beveiligde) interconnectie tussen verschillende soorten netwerken (LAN/WAN, KPN-Lokale overheid (voorheen GemNet), GGI, Cloud-access, internet) wordt gerealiseerd ligt zowel in het Kantoren LAN en in het Rekencentrum.

De benodigde DNS (intern)/IPAM/DHCP/NTP basis infrastructuur services die nodig zijn voor de connectiviteit, voor zowel centrale als decentrale componenten, worden centraal in het Rekencentrum gehost. Er wordt in eerste aanleg geen gebruik gemaakt van een gedistribueerde topologie (bijvoorbeeld lokale DHCP).

Leverancier is verantwoordelijk voor het Technisch Beheer van alle netwerk- en basisinfrastructuur services binnen het Rekencentrum.

Er wordt voor de toegang tot publieke services gebruik gemaakt van een extern DNS, deze wordt als beheerde dienst afgenomen bij een externe partij waarbij de RC partij verantwoordelijk is voor de functionele configuratie

Housing

Er wordt externe housing gebruikt buiten de locaties van Drechtsteden om centraal benodigde fysieke ICT-apparatuur ten behoeve van Drechtsteden te huisvesten.

De housing biedt aansluitpunten ten behoeve van connectiviteit met tenminste de Drechtsteden locaties, het Rekencentrum en het WWW. Leverancier is verantwoordelijk voor de housing diensten.

E2. Technisch Applicatiebeheer

Technisch Applicatiebeheer (TAB) richt zich op het beheren van (business) applicaties, middleware en databases die op de Hosting en Virtuele desktop platformen in het Rekencentrum draaien. Dit omvat ook het packagen van (legacy) clientapplicaties.

Middleware betreft de laag tussen het besturingssysteem en de applicatie en omvat applicatieservers (Oracle Weblogic, Microsoft IIS), webserver, databasemanagement servers o.a. Java, .NET, Weblogic en Apex.

Databasemanagement omvat het beheer van de gebruikte databases en is gericht op adequate performance, optimale beschikbaarheid en het up-to-date houden van de databases, o.a Oracle en MSSQL.

Belangrijke aspecten van TAB zijn:

- Voorkomen van onbeschikbaarheid van (business) applicaties, middleware en databases
- Zo snel mogelijk herstellen bij onbeschikbaarheid
- Beheersbaar doorvoeren van (business) applicaties, middleware en databases
- Verhogen van efficiëntie en effectiviteit door standaardiseren en automatiseren van de IT Dienstverlening
- Opbouwen, onderhouden en toepassen van kennis van Technisch Applicatiebeheer in het algemeen en van de toegepaste (business) applicaties, middleware en databases.

Technisch Applicatiebeheer omvat in elk geval de volgende ASL-processen voor het beheer van (business) applicaties, middleware en databases:

- Continuïteitsbeheer
- Configuratiebeheer
- 2^e lijns gebruikersondersteuning
- Operationele sturing
- Wijzigingsbeheer
- Programmabeheer en distributie

E3. Servicemanagement

Drechtsteden is verantwoordelijk voor de overkoepelende regie in de keten van vraag tot aanbod en voert ook het functioneel beheer uit. Leverancier is verantwoordelijk voor de dienstverlening van het Rekencentrum.

Leverancier voert servicemanagement uit volgens de industriestandaard ITIL v3. Het ITIL-raamwerk onderscheidt onderstaande fasen:

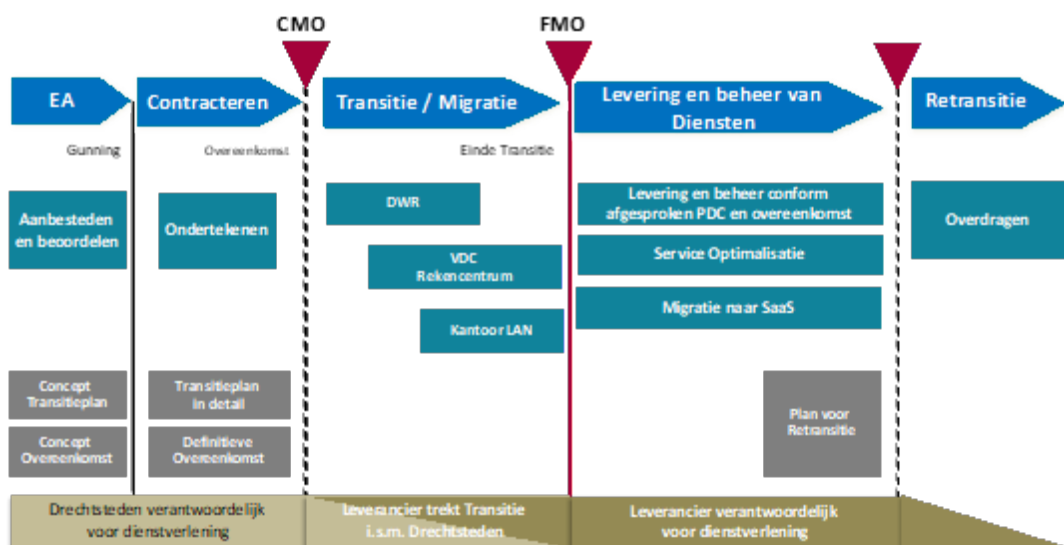
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

De eerstelijns servicedeskfunctie wordt ingevuld door Drechtsteden. De Opdrachtgever gebruikt een eigen ITSM-applicatie (TOPdesk/SaaS) voor het ondersteunen van het ITSM-proces. Dit systeem geldt als bronsysteem voor het ITSM-proces.

Leverancier voorziet in een tweedelijns servicedesk.

E4. Transitie/ migratie

Transitie betreft het gefaseerd per kavel migreren van applicaties naar het door Leverancier aangeboden rekencentrum en dienstverlening. Daarmee neemt Leverancier de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening over en transformeert het naar de doelsituatie conform Programma van Eisen en de gemaakte afspraken.



- CMO (Current Mode of Operations):
De huidige situatie: “as is” dienstverlening inclusief de onderliggende infrastructuur en processen zoals die nu door Drechtsteden wordt uitgevoerd.
- FMO (Future Mode of Operations):
De doelsituatie: gewenste dienstverlening inclusief infrastructuur en processen wordt door de leverancier conform overeengekomen PDC geleverd.
- Transitie / Migratie:
Periode waarin de leverancier i.s.m. Drechtsteden o.b.v. het overeengekomen Transitieplan gefaseerd per kavel de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening overneemt en transformeert naar de doelsituatie conform PvE en de overeengekomen Dienstverlening.
- Levering en beheer van Diensten:
Periode na FMO waarin de leverancier de afgesproken Diensten levert op basis van de overeenkomst en Product Diensten Catalogus. In afstemming met de Drechtsteden wordt de Dienstverlening verder doorontwikkeld bv. om gebruik te maken van technologische ontwikkelingen.
- Retransitie. Bij beëindigen van de Overeenkomst meewerken aan een soepele overgang naar de opvolgende Leverancier en haar eigen dienstcomponenten ontmantelen

Leverancier is verantwoordelijk voor het aansturen en uitvoeren van de Transitie/ Migratie. Dit omvat ook het migreren van applicaties en data van het bestaande Rekencentrum naar het nieuwe Rekencentrum.