

Selectieleidraad

Technisch beheer ICT-infrastructuur

Versie : 1.0
Datum : 31 augustus 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	4
1.1 Aanbestedende Dienst.....	4
1.2 Algemene informatie Aanbesteding.....	5
1.3 Leeswijzer.....	5
2 De Opdracht	6
2.1 Achtergrond van de Aanbesteding.....	6
2.2 Doelstellingen van de Aanbesteding.....	7
2.3 Scope van de Aanbesteding	9
2.4 Beschrijving huidige situatie.....	9
2.5 Kerncijfers huidige situatie	10
2.6 Beschrijving van de Opdracht	11
3 Planning en procedure.....	14
3.1 Niet openbare procedure	14
3.2 Selectiefase	14
3.3 Gunningsfase.....	15
3.4 Communicatie	15
3.5 Planning Selectiefase.....	15
3.6 Informatiebijeenkomst.....	16
3.7 Nota van Inlichtingen	16
3.8 Tegenstrijdigheid, onvolledigheid en onjuistheid	16
3.9 Taaleisen	16
3.10 Voorbehoud in verband annuleren aanbestedingsprocedure.....	16
3.11 Procedurele eisen voor Deelnemers.....	17
3.12 In te dienen documenten	17
3.13 Geschillen.....	17
4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	18
4.1 Uniforme Europees Aanbestedingsdocument	18
4.2 Financiële en economische draagkracht	18
4.3 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	18
4.4 Technische bekwaamheid - Informatiebeveiliging.....	18
4.5 Technische bekwaamheid – Referentieopdrachten.....	18
4.6 Communicatie in de Nederlandse taal	19

4.7	Vereiste certificeringen kwaliteitsmanagementsysteem.....	19
4.8	Vereiste certificeringen Microsoft Partner	19
5	Selectiecriteria	20
5.1	S1. Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referentieopdrachten).....	20
5.2	S2. Ervaring technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties.....	23
5.3	S.3 Ervaring security management op basis van BIO BasisBeveiligingsniveau-2	23
5.4	S.4 Afhandeling Prioriteit 1 incidenten (responsetijden en eerste analyse/oplossingsrichting)...	23
6	Appendices	24
6.1	Server en storage overzicht.....	24
6.2	Applicatie overzicht.....	25
6.3	RACI-tabel Applicatiebeheer	26
6.4	Meerlanden specifieke 'Specials'.....	27
6.5	Topdesk rapportage 2021.....	29
6.6	Activiteitenoverzicht Servicedesk	30
6.7	Overzicht Microsoft Licenties	31
6.8	Architectuur overzicht	32
6.9	Overzicht levensduur server hardware	34

Bijlagen

- Bijlage A - Definities en begrippen
- Bijlage B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage C - Antwoordformulier Referenties Geschiktheidseisen
- Bijlage D - Antwoordformulier Referenties Selectiecriteria
- Bijlage E - Concept Overeenkomst Technisch beheer ICT-infrastructuur

1 Inleiding

Dit document, de Selectieleidraad, is bedoeld om potentiële aanbieders te informeren over de Selectiefase en hen in de gelegenheid te stellen een verzoek tot deelneming (hierna Aanmelding) in te dienen. De Selectieleidraad bestaat uit dit document, de bijbehorende Bijlagen en in een latere fase uit de Nota van Inlichtingen.

Op basis van de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Selectiecriteria in dit document worden in de Selectiefase maximaal vijf (5) partijen geselecteerd die de Aanbestedende Dienst zal uitnodigen tot deelname aan de Gunningfase.

Voor de woorden die in deze Selectieleidraad met een beginhoofdletter geschreven zijn, geldt de uitleg die in de Bijlage A – Definities en begrippen is opgenomen.

1.1 Aanbestedende Dienst

Aanbestedende Dienst De Meerlanden Holding NV (hierna Meerlanden of Opdrachtgever) verzorgt de inzameling, verwerking, recycling van producten, afval- en grondstoffen en beheer en onderhoud van openbare ruimte, o.a. groenonderhoud, straatreiniging en rioleringswerkzaamheden voor 8 gemeentes in de regio Haarlemmermeer-Amstelland, Kennemerland en Duin- en Bollenstreek. Bij Meerlanden werken ongeveer 500 medewerkers, van wie ca. 150 met afstand tot de arbeidsmarkt. Meerlanden start bovendien als een kennispartner op het gebied van circulaire economie voortdurend nieuwe kansrijke initiatieven met als doel een duurzame en mooie leefwereld.

Grofweg 2/3 van de medewerkers van Meerlanden zijn direct actief in de operatie, de overige medewerkers bekleden aansturende, administratieve en staffuncties.

Het portfolio van Meerlanden is breed en divers, dit maakt de typologie van de organisatie veelzijdig, Meerlanden bestaat uit zowel:

- Dienstverleningsbedrijven (o.a. Afvalinzameling, Milieustraten, Onderhoud Openbare Ruimte, Gladheidsbestrijding);
- Productiebedrijven (Groenfabriek, RSC);
- Een retail/handelsbedrijf (Meerwinkel).

De onderliggende administratieve processen, o.a. met betrekking tot materiaalstromen binnen diverse onderdelen van de organisatie zijn complex.

Meerlanden bedient zowel vanuit commerciële als publieksgerichte bedrijfsonderdelen, publieke en commerciële/private klanten. Het klantenbestand bestaat grotendeels uit gemeentes, dan wel commerciële bedrijven, maar ook uit individuele burgers en consumenten.

In het publieke domein verzorgt Meerlanden vitale diensten voor de samenleving. Een goed functionerende ICT-infrastructuur is hierbij cruciaal ten behoeve van de gehele bedrijfsvoering.

Het unieke karakter van Meerlanden maakt (het technisch beheer van) de ICT-infrastructuur omvangrijk en complex. Bij uitbesteding van het beheer van de ICT-infrastructuur is het noodzakelijk samen te werken met een partij die bedrijfsvoering en benodigde (technisch beheer-) kennis van de ICT-infrastructuur van Meerlanden doorgond en bewezen kan leveren. De beoogde Opdrachtnemer wordt binnen Meerlanden als een strategische partner beschouwd.

Voor meer informatie: <https://www.meerlanden.nl/over-meerlanden>

De Meerlanden Holding NV
Aarbergerweg 41
1435 CA Rijsenhout

Het financieel jaarverslag 2021 van Meerlanden is beschikbaar via de volgende link:
<https://jaarverslag2021.meerlanden.nl/>

1.2 Algemene informatie Aanbesteding

Meerlanden beoogt met deze Aanbesteding te komen tot een Overeenkomst met één marktpartij en tot een Wachtkamerovereenkomst met één andere marktpartij aangaande de uitbesteding van het technisch beheer van de ICT-infrastructuur van Meerlanden.

Iedere marktpartij die in staat is de Opdracht uit te voeren volgens de voorwaarden welke door Meerlanden zijn gesteld, krijgt met deze Aanbesteding een gelijke kans om in aanmerking te komen voor de Opdracht. Dit kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden.

Uw Aanmelding dient gebaseerd te zijn op deze Selectieleidraad en Bijlagen. In geval van tegenstrijdigheden prevaleert de Selectieleidraad boven de Bijlagen en de eerstgenoemde Bijlage boven de later genoemde.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een globale beschrijving van de Opdracht, de Opdrachtgever en verstrekt nadere informatie over de Aanbesteding.

Hoofdstuk 3 gaat in op het verloop van de Aanbesteding. Opdrachtgever heeft in dit hoofdstuk de planning opgenomen en verder uitgewerkt. Tevens wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe eventuele vragen kunnen worden gesteld en op welke wijze u een Aanmelding kunt indienen.

Hoofdstuk 4 beschrijft de toepasselijke Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen waaraan een Deelnemer moet voldoen om voor selectie voor de Gunningsfase van de Opdracht in aanmerking te komen. Tevens zijn de Selectiecriteria onderdeel van dit hoofdstuk.

De Appendices in de Selectieleidraad bevatten aanvullende informatie over de huidige situatie en de Bijlagen van de Aanbestedingsdocumenten bevatten o.a. de antwoordformulieren voor de beantwoording van de Aanbesteding:

De Aanbestedingsdocumenten bestaan uit de volgende onderdelen:

- Selectieleidraad Technisch Beheer ICT-infrastructuur v1.0
- Bijlage A -Definities en begrippen
- Bijlage B - Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage C - Antwoordformulier Referenties Geschiktheidseisen
- Bijlage D - Antwoordformulier Referenties Selectiecriteria
- Bijlage E - Concept Overeenkomst Technisch beheer ICT-infrastructuur

2 De Opdracht

2.1 Achtergrond van de Aanbesteding

Meerlanden is voornemens het technisch beheer van de ICT-infrastructuur uit te besteden. De afgelopen jaren zijn er op hoofdlijnen 3 grote ontwikkelingen op de organisatie afgekomen die dit onderbouwen:

1. **Afhankelijkheid van ICT** voor de primaire processen in de dagelijkse operatie is in korte tijd enorm toegenomen. Dat maakt dat een snelle respons noodzakelijk is, met name ook op werkdagen van 06.00 – 08.00 uur wanneer de operatie opstart.
2. **VerSaaSing van applicaties** zorgt ervoor dat er steeds minder lokaal beheer plaatsvindt en de werkzaamheden van de huidige ICT-afdeling veranderen.
3. **Toenemende complexiteit** van het ICT-landschap o.a. op het gebied van security en privacy vraagt om andere en nieuwe kennis binnen de ICT-afdeling.

Ad 1). De beperkte omvang van de huidige ICT-afdeling maakt de organisatie te kwetsbaar om de continuïteit te kunnen waarborgen bij ziektes, vakanties en plotseling vertrek van medewerkers. Daarnaast is het lastig om op alle vlakken voldoende kennis in huis te hebben met de snelle ontwikkelingen en toegenomen complexiteit.

Ad 2). Doordat steeds meer applicaties op basis van een SaaS-Dienst worden afgenomen zijn de investeringen in het op orde krijgen en houden van de serverruimtes steeds minder rendabel. Het verhuizen van de applicaties naar de Cloud lost deze kwetsbaarheid op en vereenvoudigt het uitbesteden van het steeds minder lokaal technisch systeembeheer.

Ad 3). Met de komst van SaaS en Cloud is de complexiteit van ICT-infrastructuur toegenomen, o.a. op het gebied van applicatie- en data-integratie, security-eisen, hybride werken, hybride Cloud en IoT-toepassingen. Daarnaast zijn de gevaren op het gebied van virussen en ransomware de afgelopen jaren flink toegenomen. De technologische wedloop met criminelen zorgt ervoor dat we snel en adequaat moeten kunnen reageren op steeds geraffineerdere hackpogingen. Technologisch vragen de ontwikkelingen om steeds meer inhoudelijke kennis. We ervaren een grote belasting door frequent patchmanagement en andere technische hardeningsmaatregelen en analyses. Daarnaast worden er om de beschikbaarheid van bedrijf kritische applicaties te kunnen waarborgen steeds hogere eisen gesteld aan de lokale serverruimtes waardoor de complexiteit toeneemt.

Tenslotte heeft het toenemend belang van communicatie en de bijbehorende datastromen binnen de organisatie in de afgelopen jaren de LAN/WAN-infrastructuur ook complex gemaakt. Naast een hybride infrastructuur (on-premises en Cloud) en 9 gekoppelde vestigingen vindt er naast het beheren van de LAN/WAN infrastructuur ook beheer plaats op o.a. de local outbreak en managed VOIP.

Dit alles is door een relatief klein ICT-team lastig vol te houden. Zeker gezien het belang dat Meerlanden hecht aan aandacht voor security en continuïteit, zowel van de afzonderlijke applicaties als van de Point-to-Point oplossingen, in balans met een prettige, gebruikersvriendelijke werkomgeving en kort responsetijden.

2.2 Doelstellingen van de Aanbesteding

De uitbestedingsdoelstellingen van Meerlanden zijn afgeleid van de bedrijfsdoelstellingen en het ICT/IV-strategie voor de komende jaren:

Bedrijfsdoelstellingen

Missie: Samen sneller circulair!

Visie: Om onze ambitie te realiseren, ambiëren we de rol van excellente dienstverlener, duurzame grondstoffenregisseur en excellente bedrijfsvoering

Excellente dienstverlener

- Gemeenten, bedrijven en bewoners waarderen onze excellente Dienstverlening door deze per doelgroep betrouwbaar, concreet/ hoogwaardig, adequaat, soepel en vriendelijk uit te voeren.

Duurzame grondstoffenregisseur

- Wij verwaarden onze grondstoffen en producten en besparen CO2 in de keten door onze afvalstromen aantoonbaar, hoogwaardig, duurzaam en tegen aanvaardbare kosten maximaal te hergebruiken en recycelen.

Excellente bedrijfsvoering

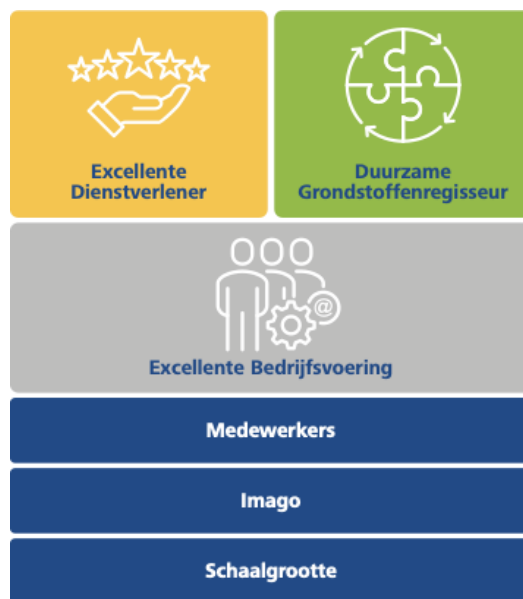
- Soepele en duurzame processen en systemen door continu te verbeteren op basis van voorkomen/verminderen van verspilling binnen en tussen de afdelingen.

ICT/IV-doelstellingen

De ICT/IV-doelstellingen zijn als volgt gedefinieerd:

Visie ICT/IV: “Excellente Dienstverlening en bedrijfsvoering door een digitaal ontsloten wereld” door de volgende maatregelen:

- Alle data worden digitaal verzameld en uitgewisseld, zowel intern als extern;
- Data wordt vertaald naar waardevolle informatie voor toepassing in geautomatiseerde procesafhandeling en als stuurmiddel om processen efficiënter uit te kunnen voeren, voor zowel het eigen bedrijf als ondersteunend aan ketenintegratie met klanten en partners;
- De klant, gemeente, bedrijven en burgers, worden digitaal bediend (social/digitale klant);
- De operatie is goed geïnformeerd en werkt digitaal en integraal;
- Een security framework waarin o.m. privacy bewaking is geborgd (informatiebeveiliging);
- Informatiemanagement creëert meerwaarde door samenwerking business en ICT;
- Robuuste, stabiele en overal beschikbare ICT-Dienstverlening met een hoge beschikbaarheid om de operatie van Meerlanden optimaal te ondersteunen.



Uitbesteding doelstellingen

Op basis van de business en ICT/IV-doelstellingen zijn de volgende uitbestedingsdoelstellingen geformuleerd die Meerlanden wenst te bereiken

Business doelstelling	
IT doelstellingen	
Meerlanden sourcing doelstellingen	Onderbouwing
Standaardisatie	Het versimpelen van de infrastructuur omgeving door legacy uit te faseren en gebruik te maken van gestandaardiseerde toepassingen.
Toegang tot resources	Vernieuwen technische kennis en competenties omdat ontwikkelingen elkaar snel opvolgen en deze bijvoorbeeld in de huidige situatie niet toereikend zijn.
Verbeteren kwaliteit en klanttevredenheid	Verbeteren kwaliteitsniveau van de dienstverlening: robuust, stabiel en overal beschikbaar
Business transformatie	Kortere time-to-market implementeren nieuwe informatievoorzieningen.

Meerlanden hanteert hierbij de volgende uitbestedingsprincipes:

Sourcing principes	
Beheerbaarheid	Applicatieontwikkeling doen we niet zelf. Wij schrijven geen code en wijzigen die ook niet. Technisch beheer (incl. technisch applicatie beheer) doen we alleen als het echt moet (het is bedrijfskritisch én we hebben het beheer nog niet op orde). Daarnaast kiezen wij voor SaaS tenzij deze niet volwassen genoeg is om Meerlanden hierop aan te passen.
Governance	Implementatie van (nieuwe) functionaliteiten en functioneel beheer doen we altijd zelf tenzij dit specifieke programmakennis vraagt waar wij de schaal niet voor hebben.
Outsourcing/Inkoop	Als wij diensten uitbesteden op de markt, dan: •doen we dat zoveel mogelijk functioneel •hanteren we onze architectuurprincipes •hanteren we de geldende inkoopbeleid •doen we dat op de beste prijs/kwaliteitsverhouding waarbij naast functionaliteit de circulariteit, social return, betrekken van lokale leveranciers en innovatie een beoordelingsaspect kan zijn.

Met het uitbesteden van het beheer van de ICT-infrastructuur wil Meerlanden bovendien de volgende risico's en praktische knelpunten aanpakken om de continuïteit te waarborgen:

1. De bezetting van de servicedesk (6 dagen x 10 uur) is een continue uitdaging. In geval van vakanties en ziekte is de continuïteit van de Dienstverlening lastig te borgen.
2. Afhankelijkheid van individuele ICT-medewerkers op specifieke inhoudelijk kennisgebieden
3. Door de werkdruk staan de doorlooptijden van planbare wijzigingen, het bewaken van de voortgang en de oplostijden van incidenten onder druk.
4. Tenslotte staat door de hoge werkdruk de ruimte voor innovatie (richting o.a. een data-gedreven organisatie) en het ondersteunen van nieuwe digitale initiatieven vanuit de business onder druk. Met het uitbesteden van de commodity's "Servicedesk" en "ICT-beheer" ontstaan er direct mogelijkheden om de toegevoegde waarde van de ICT-afdeling te vergroten als de ICT-partner voor de business.

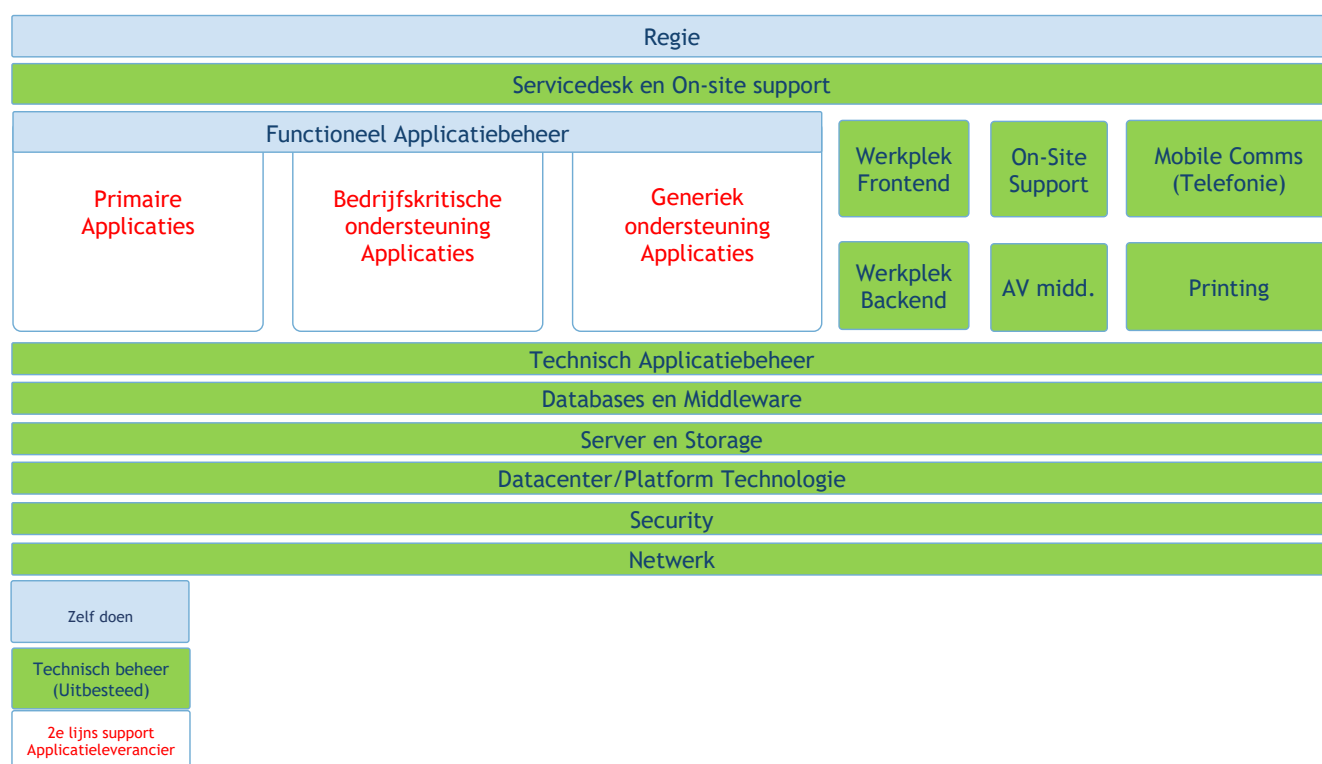
Meerlanden verwacht de mogelijkheid van een personeelsovername naar de leverancier als onderdeel van de transitie (1 FTE – senior systeembeheerder).

2.3 Scope van de Aanbesteding

De scope van de gevraagde Dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het beheer van de volledige ICT-infrastructuur, inclusief netwerk, datacenter/platform technologie, servers, toegang en storage en backup omgevingen;
2. Het beheer van de werkplekomgeving, inclusief beveiliging, werkplek front-end, werkplek back-end, applicatie-packaging en distributie en het beheer van de AV-middelen;
3. Het technisch applicatiebeheer van het volledige Meerlanden applicatie-landschap, inclusief databases en middleware;
4. Het beheer van de interfaces tussen de diverse (SaaS en niet SaaS)-applicaties van Meerlanden;
5. Het leveren van eindgebruikersondersteuning, binnen de onderdelen “Technisch Beheer (Uitbesteed)” zoals dat in het overzicht op deze pagina is weergegeven (in groen aangegeven), inclusief een servicedesk en on-site support.

De voorgestelde scope is vastgelegd in het volgende overzicht:



2.4 Beschrijving huidige situatie

Op dit moment worden de uit te besteden ICT-Diensten geleverd door de interne ICT-afdeling van Meerlanden.

De ICT-infrastructuur van Meerlanden bestaat uit een combinatie van een on-premises ICT-infrastructuur (virtuele en fysieke servers op basis van virtualisatielaag Hyper-V) verdeeld over een drietal serverruimtes op locaties van Meerlanden

en een Azure omgeving (virtuele servers). Een overzicht van het huidige serverpark is opgenomen in Appendix 6.1 - Server en storage overzicht.

De huidige ICT-afdeling bestaat uit 5,4 FTE (waarvan 3 FTE intern en 2,4 FTE inhuur) voor het verzorgen van de servicedesk en het door ontwikkelen en beheren van de werkplekken, applicaties en infrastructuur.

Meerlanden voert voor haar applicatielandschap een “SaaS tenzij”-strategie. In de afgelopen periode zijn diverse applicaties vervangen door een SaaS-variant. Ook voor de overige applicaties wordt gekeken naar een mogelijke vervanging door een SaaS-oplossing. Het is momenteel niet duidelijk wanneer de laatste niet-SaaS applicatie is uitgefaseerd.

Het functioneel en technisch applicatiebeheer voor het applicatielandschap wordt grotendeels door de interne ICT-afdeling uitgevoerd. Alleen de huidige bedrijfskritische SAP-omgeving wordt op het moment functioneel beheerd door Deloitte. Een overzicht van de applicaties is te vinden in Appendix 6.2 - Applicatie overzicht.

Gebruikersbeheer binnen de verschillende applicaties wordt door key-users binnen de betreffende applicatie verzorgd.

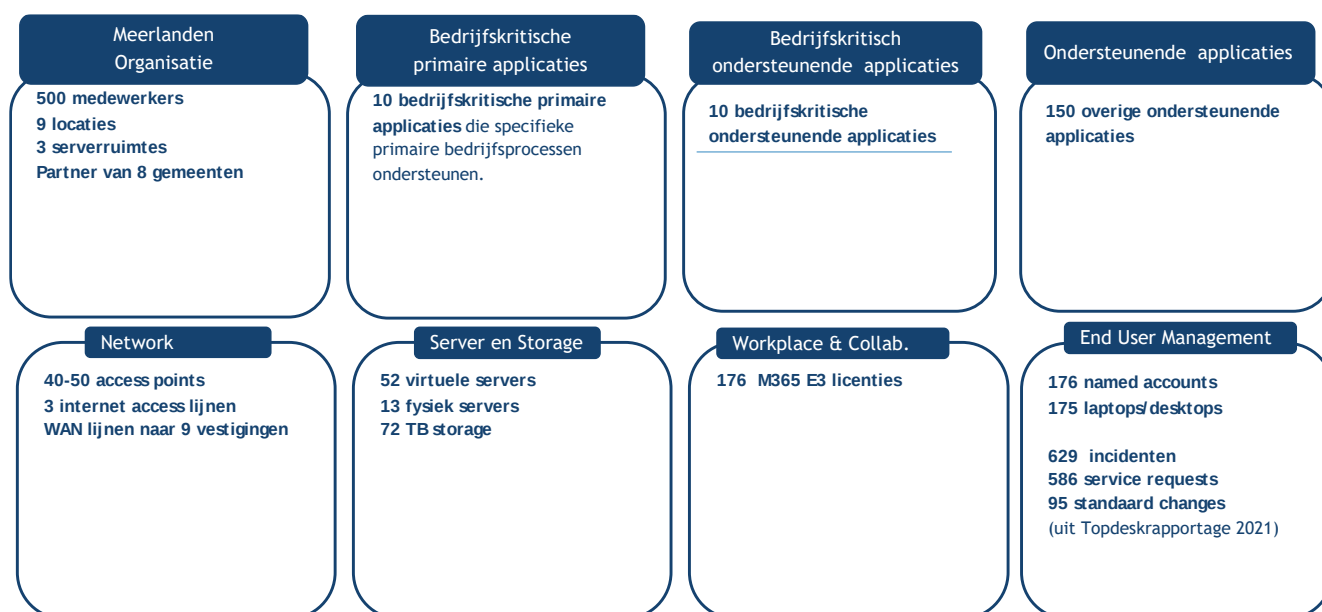
Recent heeft Meerlanden een nieuwe werkplek uitgerold op basis van Microsoft365. Op dit moment heeft Meerlanden 175 werkplekken in gebruik. Office365 wordt hierbij gezien als ‘het samenwerkingsplatform’ voor de toekomst. Het gebruik van Microsoft Teams, Sharepoint Online, Exchange Online en OneDrive dient zonder beperkingen mogelijk te zijn met als enige voorwaarde toegang tot het internet. De medewerkers zijn voorzien van een laptop of desktop. Het beheer wordt uitgevoerd op basis van Autopilot en Intune.

Meerlanden maakt momenteel gebruik van vier backup-oplossingen. Voor de backup van de on-premises omgeving worden een Veeam oplossing gebruikt voor het backup van de Hyper-V virtuele servers en SEP Semas voor de on-premises backup naar LTO-tape drive tbv. oude servers. De Azure omgeving wordt gearchiveerd met Microsoft Azure backup en SEP Online backup (<https://ws.keepit.com>).

De nieuwe werkplek ondersteunt bovendien het hybride werken. De applicaties worden op de werkplek aangeboden door middel van Liquit Workspace en Remote Desktop Services.

2.5 Kerncijfers huidige situatie

De omvang van de opdracht is als volgt op basis van kerncijfers te omschrijven.



In Appendix 6.5 is een overzicht van de meldingen aan de Servicedesk welke in Topdesk zijn geregistreerd opgenomen. In Appendix 6.7 is een overzicht van de huidige Microsoft licenties van Meerlanden opgenomen.

2.6 Beschrijving van de Opdracht

Hieronder wordt de in paragraaf 2.3 beschreven scope van de gevraagde Diensten nader beschreven en toegelicht. Voor deze Diensten voert Opdrachtnemer minimaal de volgende activiteiten uit:

- Proactieve monitoring (beschikbaarheid, performance, security & compliance);
- Identificeren, plannen, afstemmen met de delivery manager, communiceren en uitvoeren van planbare patches en updates;
- Operationele ITIL-processen (incident management, problem management, change management en configuratie management) inclusief actief prioriteren, afstemming en communicatie met de incident manager en de melder van het incident;
- Tactische ITIL-processen (capaciteit management, performance management, availability management, security management) en regelmatige (standaard) rapportage aan de ICT service manager.

Beheer ICT-infrastructuur

Server

Opdrachtnemer levert het technisch beheer van de volledige serveromgeving (fysieke en virtuele servers), zowel on-premises als in Azure. Onderdeel van het technisch beheer is het OS -management, inclusief patching en updating van de Microsoft Windows en Linux virtuele servers. Bovendien beheert Opdrachtnemer de virtualisatielaag (op basis van Hyper-V) ten behoeve van de virtuele servers on-premises. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief beheer, optimalisatie van de serveromgeving en het zorgdragen dat alle noodzakelijke services op de servers optimaal functioneren en up-to-date zijn.

Storage en backup

Opdrachtnemer beheert de storage omgeving, zowel on-premises als in Azure. Opdrachtnemer controleert en beheert alle back-up oplossingen (zie paragraaf 2.4) die het mogelijk maakt om enerzijds in geval van incidenten data (met mogelijk verschillende aanmaakdata) terug te zetten, conform het retentiebeleid van Meerlanden. Met name het beheer van alle backup oplossingen vergt extra aandacht o.a. vanuit bestrijding van cybercriminaliteit.

Netwerk ((W)LAN)

Opdrachtnemer voert het beheer van alle netwerk gerelateerde componenten uit voor Meerlanden. Dit behelst onder meer het beheren van de (core) switches, wifi access points en netwerken op een veilige manier. Deze Dienst behelst alleen het beheer van de netwerkcomponenten, aangezien deze eigendom zijn van Meerlanden. Voor het beheer van een deel van het WAN-netwerk heeft Meerlanden een contract met SPIE.

Beheer Werkplekken

Hardware (Device-as-a-Service)

Meerlanden heeft recent geïnvesteerd in het opzetten en inrichten van een standaard ICT-werkplek op basis van voornamelijk laptops. Meerlanden is bereid om na afloop van de levensduur van de huidige standaard werkplek elk ander soort/merk hardware te overwegen, met name als blijkt dat een overgang naar de hardware van de Opdrachtnemer een positieve business case oplevert. In principe geldt dit ook voor alle server- en netwerksystemen die nu in gebruik zijn. Initieel is de Meerlanden policy bepalend, zolang dat niet in het geding is, is de TCO sturend voor de keuze van de hardware.

Client front-end

De Leverancier beheert de werkplekken van Meerlanden, gebaseerd op Microsoft365 waarmee beoogd wordt dat de medewerkers van Meerlanden altijd en overal op een veilige en geïntegreerde manier (samen) kunnen werken.

Leverancier is verantwoordelijk voor inname, wijzigingen en uitgifte van laptops en bijbehorende hardware (muis, etc.) en SIM-kaarten aan medewerkers (inclusief uitleg en support).

Office back-end

Leverancier beheert de centrale componenten van de werkplekomgeving voor het uitvoeren van beheer (nu op basis van Autopilot, Intune en Ivanti), het publiceren en distribueren van ruim 180 applicaties op de werkplek (nu op basis van Liquit Workspace, Remote Desktop Services), veilige toegang voor medewerkers (nu op basis van Multi Factor Authentication, Conditional Access en Azure Active Directory) conform de security policy van Meerlanden.

Mobile Communications en Printing zijn door Meerlanden grotendeels uitbesteed aan een externe partij.

Beveiliging

Voor alle Diensten geldt dat beveiliging een integraal onderdeel hiervan is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten, uitvoeren en beheren van alle benodigde beveiligingscomponenten die nodig zijn om de medewerker altijd en overal veilig te kunnen laten werken en ervoor te zorgen dat de data van Meerlanden en haar cliënten veilig blijft.

Beheer Applicaties

Technisch applicatiebeheer

Opdrachtnemer levert technisch applicatiebeheer voor alle applicaties, inclusief het koppelen en/of integreren van applicaties en data. Dit heeft als resultaat dat alle applicaties technisch optimaal werken en de eindgebruikers geen latency of andere problemen ervaren. Het functioneel beheer van de applicaties wordt uitgevoerd door Meerlanden. Een overzicht van de centrale applicaties van Meerlanden is opgenomen in Appendix 6.2 - Applicatie overzicht.

Voor de rollen en verantwoordelijkheden van de diverse betrokken partijen bij applicatiebeheer is een RACI-tabel opgesteld. Deze RACI-tabel is opgenomen in Appendix 6.3 - RACI-tabel Applicatiebeheer.

Meerlanden maakt gebruik van zgn. Specials, een aantal zeer bedrijfskritische applicaties en IT-middelen die mogelijk minder gangbaar zijn in de markt. De beschikbaarheid van deze applicaties is van cruciaal belang voor de continuïteit van de bedrijfsvoering. Voor deze 'Specials' zal Meerlanden per Special aanvullende afspraken maken met Opdrachtnemer over beheer en ondersteuning in de Gunningsfase. Een nadere toelichting op de specials staat beschreven in Appendix 6.4 - Meerlanden specifieke 'Specials'.

Opdrachtnemer levert als onderdeel van technisch applicatiebeheer ook het technisch beheer van de databases (MS SQL, Oracle). Opdrachtnemer zorgt dat alle databases te allen tijde optimaal functioneren en back-ups goed verlopen. Periodiek wordt de uitwijk van applicaties en databases getest en wordt hierover gerapporteerd.

Servicedesk

Leverancier levert supportdiensten in de vorm van een servicedesk en on-site gebruikersondersteuning. De servicedesk is het aanspreekpunt voor alle ICT gerelateerde vragen vanuit de organisatie. De servicedesk borgt ook dat alle incidenten end-to-end worden opgelost onafhankelijk van de verschillende leveranciers. Een groot aantal van de vragen en meldingen van storingen worden door de servicedesk direct verholpen. Over de aantallen meldingen per periode (dag, week, maand, ...), de first level solution rate en de back-log wordt (standaard) gerapporteerd, absolute aantallen zowel als trends per aandachtsgebied aan Meerlanden.

Daarnaast houdt de servicedesk de melder van een incident, met een vastgesteld interval, op de hoogte over de status van zijn/haar issue. Dat geldt ook voor functionele issues die doorgegeven zijn aan de betreffende functioneel beheerder. Bovendien krijgt elke in- en externe leveranciers elke [periode] een overzicht van nog openstaande incidenten op zijn/haar naam.

De servicedesk dient telefonisch bereikbaar te zijn op werkdagen van 06.00 uur tot 17.00 uur. Voor prioriteit 1 meldingen is de servicedesk 24 x 7 telefonisch bereikbaar. De wens van Meerlanden is dat er tijdens werkdagen van 08.00 uur tot

17.00 uur gegarandeerd minimaal een mobiele servicedesk medewerker on-site aanwezig is bij Meerlanden of op hoofdlocatie (momenteel Rijsenhout), of in het werkgebied (de momenteel 9 vestigingen van Meerlanden).

De servicedesk is bereikbaar via telefoon en mail. Daarnaast kunnen gebruikers zelf incidenten aanmelden via een ITSM-portal. Hiervoor maakt Meerlanden op dit moment gebruik van Topdesk.

De servicedesk is verantwoordelijk voor uitgifte en aannahme van laptops en andere devices. Een overzicht van de huidige activiteiten van de servicedesk zijn opgenomen in Appendix 6.6 - Activiteitenoverzicht Servicedesk.

Telefonie (voor nu gedeeltelijk buiten scope)

Telefonie omvat het beheer inclusief het incident management van de op het Meerlanden netwerk geïntegreerde VOIP-telefooncentrale en de mobiele telefonie.

Op dit moment verzorgt het ICT-team in samenwerking met de provider:

- het toevoegen en verwijderen van medewerkers en toestellen en het aanvragen van simkaarten. Daarnaast worden de externe binnenkomende en uitgaande lijnen bewaakt op functioneren.
- het verwerken, beantwoorden en waar mogelijk oplossen (of doorzetten naar de tweede lijns-support bij de leverancier) van meldingen.
- het doorvoeren van systeemupdates op basis van de aanbevelingen van de leverancier, standaard zijn de beschikbare doorvoertijden bepaald aan de hand van het updatevenster (buiten kantooruren).
- het bewaken van de capaciteit van de telefooncentrale (aantallen lijnen, aantallen binnenkomende calls), inclusief regelmatig advies over de status en noodzakelijke aanpassingen.

Bovengenoemde activiteiten met betrekking tot telefonie zijn in scope van de Aanbesteding.

Printing (voor nu gedeeltelijk buiten scope)

Voor elke locatie van Meerlanden is kunnen printen een vereiste, voor de operationele locaties is het zelfs een onderdeel van het primaire proces omdat de print-outs de wettelijke vervoersdocumenten zijn. Zonder deze documenten mogen de ingezamelde materialen niet vervoerd worden. Het gaat daarbij om dot-matrix printers die print-outs met doorslagen produceren en gekoppeld zijn aan de back-office ERP waarmee de processen aangestuurd worden. Naast deze specifieke documentprinters staat er altijd minstens een netwerk laserprinter op elke vestiging waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken.

Voor specifieke functionarissen en afdelingen/locaties (denk aan milieustraten) zijn er dedicated printers (denk aan labelprinters, matrixprinters en bonnenprinters) die individueel of door een kleine groep (2-3 users) gebruikt kunnen en mogen worden.

Het beheer van de printers is bij de leverancier van de printers belegd, het beheer van de toegang tot de printers wordt nu nog intern gecontroleerd en ingericht. Systeem updates op basis van leveranciers aanbevelingen worden doorgevoerd binnen het update schedule en buiten kantooruren. Dit werk is binnen de scope van de Aanbesteding.

Omvang van de aantallen printers per afdeling (aantallen print-outs per periode) wordt bewaakt, regelmatig advies over de status en noodzakelijke aanpassing maakt deel uit van de regiefunctie van ICT, welke niet wordt uitbesteed.

3 Planning en procedure

3.1 Niet openbare procedure

Meerlanden heeft ervoor gekozen om bij deze Aanbesteding gebruik te maken van een niet-openbare procedure. De procedure is onderverdeeld in een Selectiefase en een Gunningsfase. In de eerste ronde (de Selectiefase) kan iedere geïnteresseerde Ondernemer een Aanmelding indienen en worden geïnteresseerde Deelnemers geselecteerd (zoals beschreven in paragraaf 3.2). Vervolgens worden maximaal vijf Deelnemers uitgenodigd voor de tweede ronde, de Gunningsfase. Deze tweede ronde wordt gebruikt om de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding te selecteren.

Reden voor de keuze van deze procedure is dat Meerlanden het aantal marktpartijen van wie wordt gevraagd een Inschrijving in te dienen (Gunningsfase) wil beperken, met name om de administratieve lasten voor zowel Deelnemers als voor Meerlanden te beperken. De markt van aanbieders voor de gevraagde Diensten leent zich ook voor een voorafgaande selectie van partijen.

Meerlanden zal voor deze Opdracht maximaal vijf Deelnemers uitnodigen voor het doen van een Inschrijving.

De Opdracht wordt in zijn geheel als één Opdracht in de markt gezet, inschrijven op een gedeelte van het Programma van Eisen (hierna PvE) is niet mogelijk. Het staat de Deelnemer vrij om ten behoeve van de realisatie van specifieke onderdelen gebruik te maken van onderaannemers, waarbij Deelnemer als hoofdaannemer alle rechten en plichten jegens Opdrachtgever op zich neemt.

Indien Deelnemer voornemens is Onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht te betrekken dient hij gebruik te maken van Onderaannemers op wie de Uitsluitingsgronden niet van toepassing is.

3.2 Selectiefase

De Aanbesteding start met de Selectiefase. Voor deze fase kunnen geïnteresseerden zich op basis van de publicatie van deze Aanbesteding op TenderNed aanmelden. Op basis van deze Selectieleidraad en de Aanmeldingen worden maximaal vijf Deelnemers geselecteerd voor deelname aan de Gunningsfase.

De selectie in de Selectiefase van maximaal 5 Deelnemers zal plaatsvinden op basis van de onderstaande volgorde van stappen:

1. Voldoen aan vormvereisten (o.a. volledig, tijdig en juist) ingediende stukken. Opdrachtgever sluit Aanmeldingen welke niet voldoen uit van verdere beoordeling. Het ontbreken van antwoorden of informatie leidt tot uitsluiting tenzij er sprake is van een in aanbestedingsrechtelijke zin herstelbare omissie.
2. Voldoen aan gestelde m.b.t. Uitsluitingsgronden in Hoofdstuk 3, middels beoordeling van de ingevulde UEA. In Hoofdstuk 3 zijn de Uitsluitingsgronden opgenomen. De Uitsluitingsgronden komen aan bod in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UAE). Deelnemers moet met het invullen en uploaden van de UEA aantonen dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Opdrachtgever sluit Aanmeldingen welke niet voldoen uit van verdere beoordeling.
3. Voldoen aan Geschiktheidseisen, als gesteld in Hoofdstuk 4. In Hoofdstuk 4 zijn de Geschiktheidseisen opgenomen. Deze eisen gaan over de Geschiktheid van de Deelnemers om de Opdracht eventueel te kunnen uitvoeren. Indien Deelnemer niet voldoet aan geschiktheidseisen wordt de Aanmelding ter zijde gelegd en uitgesloten van verdere beoordeling, tenzij er naar de mening van de Opdrachtgever sprake is van een kennelijk materiële fout en of een eenvoudige precisering nodig is. In voorkomend geval kan Opdrachtgever ervoor kiezen dit aan inschrijver ter herstel voor te leggen, dan wel als nog terzijde te leggen en uit te sluiten van verdere beoordeling. Indien in voorkomend geval van herstel Aanmelding als nog niet voldoet aan geschiktheidseisen wordt de Aanmelding ter zijde gelegd en uitgesloten van verdere beoordeling.

4. Beoordeling op de Selectiecriteria, als gesteld in Hoofdstuk 5. De maximaal vijf hoogst scorende Deelnemers worden geselecteerd voor deelname aan de Gunningsfase. Indien de nummer 5 en 6 (of hoger) een gelijke score behalen dan zal de uiteindelijke selectie gebaseerd worden op hoogste score(s) op het selectie criterium 'Invulling van samenwerking en partnerschap'. Indien daarna nog steeds sprake is van gelijke scores zal vervolgens geselecteerd worden op hoogste score(s) op selectie criterium 'Ervaring met vergelijkbare opdrachten'. Indien daarna nog steeds sprake is van gelijke scores zal vervolgens worden geloot.

Wanneer het aantal Deelnemers dat voldoet aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen lager is dan drie, dan kan Aanbestedende Dienst de aanbestedingsprocedure toch doorzetten zolang een daadwerkelijke mededinging aan de orde blijft.

3.3 Gunningsfase

De (maximaal) vijf geselecteerde Deelnemers worden op basis van de Gunningsleidraad, inclusief het PvE uitgenodigd een Inschrijving te doen. Deze Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van het Gunningcriterium 'beste Prijs/Kwaliteit verhouding'. Met de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding zal een Overeenkomst worden gesloten. Met de nummer 2, in rangorde van beoordeling in deze fase, zal een Wachtkamerovereenkomst worden aangegaan. In de Gunningsleidraad zal hier meer informatie over worden gegeven.

3.4 Communicatie

Deze Aanbesteding zal geheel digitaal via Aanbestedingsplatform TenderNed verlopen. Alle communicatie met betrekking tot deze Aanbesteding mag uitsluitend via de berichten module van TenderNed.

Via de link instructies op de website van TenderNed is een instructiepagina bereikbaar. Hier staan diverse instructiedocumenten om Deelnemers (Gegadigden/Inschrijvers) te informeren over de werking van TenderNed. Bij vragen over TenderNed wordt verzocht contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is bereikbaar op het nummer 0800-836 3376.

De rol van contactpersoon voor de Aanbesteding is toebedeeld aan de inkoopcoördinator van Meerlanden, Mevr. H. Elen.

Het op een andere wijze communiceren met (andere dan) de aangegeven contactpersoon over onderhavige Aanbesteding is niet toegestaan en kan, naar beoordeling van Opdrachtgever, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Wij verzoeken u met klem met het oog op transparantie en gelijkheidsbeginsel buiten bovenstaande voorschrift géén mondeling, telefonisch dan wel schriftelijk contact met betrekking tot deze Aanbesteding op te nemen met andere medewerkers van Meerlanden en betrokken derden/adviseurs bij de Aanbesteding.

3.5 Planning Selectiefase

De planning van de Selectiefase van de Aanbesteding ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie Selectieleidraad op TED via TenderNed	1 september 2022
Publicatie zichtbaar op TenderNed	3 september 2022
Informatiebijeenkomst	16 september 2022 om 10.00 uur
Indien vragen Nota van Inlichtingen uiterste termijn	20 september 2022 voor 12.00 uur
Verstrekken Nota van Inlichtingen	27 september 2022
Sluiting indienen Aanmelding	11 oktober 2022 voor 12.00 uur
Mededeling selectiebeslissing	8 november 2022

Direct aansluitend op de Selectiefase volgt de Gunningsfase. Het streven van Opdrachtgever is om eind Q1 2023 een getekende Overeenkomst met de geselecteerde leverancier af te sluiten.

Alle data zijn onder voorbehoud, waarbij de grootste mogelijke zorg in acht genomen zal worden om deze planning aan te houden. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de planning tussentijds te wijzigen en/of op te schorten. Opdrachtgever stelt potentiële Gegadigden hiervan onverwijld op de hoogte, inclusief een bijgestelde planning middels een (extra) Nota van Inlichting.

3.6 Informatiebijeenkomst

Opdrachtgever biedt Deelnemers de mogelijkheid om een informatiebijeenkomst bij te wonen. Naast een korte toelichting vanuit Meerlanden is er de mogelijkheid tot het stellen van vragen. De vragen van de informatiebijeenkomst worden geanonimiseerd opgenomen in de Nota van Inlichtingen.

De informatiebijeenkomst vindt plaats op vrijdag 16 september 10.00 – 11.30 uur op de volgende locatie:

Quint Consulting
De Oude Molen 1
1184 VW Amstelveen

Aanmeldingen voor de informatiebijeenkomst via TenderNed worden op prijs gesteld maar zijn niet noodzakelijk.

Let op!: Deze locatie betreft geen vestiging van Meerlanden maar van consultancybureau Quint welke Meerlanden begeleidt bij de Aanbesteding.

3.7 Nota van Inlichtingen

Schriftelijke vragen, dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden over de Aanbestedingsstukken of het verloop van de procedure kan Deelnemer, met inachtneming van de gestelde planning, via de Vraag & Antwoordmodule van Aanbestedingsplatform TenderNed stellen. Alle vragen en opmerkingen welke binnen de hier genoemde termijn worden aangereikt, zal Meerlanden schriftelijk en geanonimiseerd middels de Nota van Inlichtingen (hierna Nvl) beantwoorden. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor verzoeken om nadere inlichtingen die na de uiterste datum zijn ingediend, niet in behandeling te nemen.

3.8 Tegenstrijdigheid, onvolledigheid en onjuistheid

Deze Selectieleidraad en de overige documenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Indien een Deelnemer alsnog meent dat deze Selectieleidraad en/of overige documenten een tegenstrijdigheid, onvolledigheid, onjuistheid, onrechtmatigheid bevat of op andere wijze onregelmatig is, dient de Deelnemer zo spoedig mogelijk de Opdrachtgever via TenderNed middels een Nvl-vraag te attenderen op die vermeende tegenstrijdigheid, onvolledigheid of onjuistheid, en wel op een zodanig moment dat de tegenstrijdigheid, onvolledigheid of onjuistheid nog ongedaan kan worden gemaakt.

3.9 Taaleisen

Aanmeldingen dienen uitsluitend te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie en communicatie van de Aanbesteding zullen eveneens in het Nederlands geschieden. Eventuele vertalingen dienen door Aanmelder zelf te worden verzorgd en vergoed. Aanmeldingen die niet in de Nederlandse taal zijn gesteld, worden buiten beschouwing gelaten tijdens de beoordeling van ingediende Aanmeldingen.

3.10 Voorbehoud in verband annuleren aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever is niet verplicht om deze aanbestedingsprocedure af te ronden met een definitieve gunning. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om deze aanbestedingsprocedure op enig moment tijdelijk of definitief, geheel of gedeeltelijk, te beëindigen of op te schorten. Gezien de aard en omvang van de Aanbesteding acht

Opdrachtgever uitsluitend bij beëindiging van de procedure ná voornemen tot gunnen een vergoeding van inschrijfkosten aan de partij met de beste prijs-kwaliteitverhouding proportioneel. Daarbij wordt gehandeld naar hetgeen beschreven in voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit van de Aanbestedingswet. Tijdens de Gunningsfase verklaart de inschrijver door het indienen van een Inschrijving zich uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord met dit voorbehoud, zo ook met de alle andere voorwaarden die in de Gunningsleidraad incl. Bijlagen, o.a. het PvE, zijn opgenomen.

3.11 Procedurele eisen voor Deelnemers

Deelnemers conformeren zich door deelname aan deze aanbestedingsprocedure door het indienen van aanmelding (dan wel in de gunningsfase een inschrijving) volledig en onvoorwaardelijk aan de eisen, voorwaarden, criteria, aanbestedingsprocedure en overige verplichtingen die in deze Selectieleidraad (dan wel Gunningsleidraad) met Bijlagen en de Nota van inlichtingen worden genoemd.

De Inschrijvers mogen ten tijde van de Inschrijving tot en met de dag van opdrachtverstrekking nog steeds niet vallen onder één van de uitsluitingsgronden respectievelijk moeten nog steeds voldoen aan de selectie eisen zoals die zijn gesteld in de Selectieleidraad en in de volgende fase de Gunningsleidraad. Ook mag er geen wijziging in de situatie van deze Inschrijvers zijn ontstaan die alsnog aanleiding kunnen geven tot uitsluiting. Elke Inschrijver is dan ook verplicht Opdrachtgever per direct in kennis te stellen van wijzigingen in de omstandigheden die uitsluiting tot gevolg kunnen hebben op grond van de gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

3.12 In te dienen documenten

De Aanmelding bevat de onderstaande (duidelijk) genummerde Bijlagen met daarin de gevraagde informatie:

1. Volledig ingevuld en juist ondertekend UEA (Bijlage B)
2. Volledig ingevuld en juist ondertekend Antwoordformulier Referenties Geschiktheidseisen (Bijlage C).
3. Antwoordformulier Referenties Selectiecriteria (Bijlage D)
4. Kopie ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een vergelijkbaar kwaliteitssysteem
5. Kopie ISO 27001 certificaat (of gelijkwaardig)
6. Kopie Microsoft Partner certificeringen

Ad 4. Indien er geen kopie van certificering beschikbaar is dient een document van max 2 A4-tjes te worden ingediend waaruit blijkt dat het doel van de certificering wordt afgedekt.

Ad 5. Idem aan ad 4.

Als datum en tijdstip van ontvangst geldt de in de planning daadwerkelijke genoemde datum en tijdstip op het online aanbestedingsplatform TenderNed.

3.13 Geschillen

Ieder geschil, tussen de bij deze aanbestedingsprocedure betrokken partijen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Haarlem. Het Nederlands recht is van toepassing.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

4.1 Uniforme Europees Aanbestedingsdocument

Deelnemer dient het in TenderNed als Bijlage 1 bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) volledig en naar waarheid in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn Aanmelding te voegen.

4.2 Financiële en economische draagkracht

Door ondertekening van de UEA verklaart Deelnemer dat zijn onderneming voldoende financiële en economische draagkracht heeft voor het uitvoeren van de opdrachten (Nadere overeenkomsten onder de Overeenkomst).

Indien de Deelnemer voornemens is Onderaannemers bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, dient hij gebruik te maken van Onderaannemers op wie conform het UEA geen grond voor uitsluiting van toepassing is. Het is na Aanmelding niet toegestaan dat de Opdrachtnemer wordt vervangen. Onderaannemers mogen vervangen worden indien de Opdrachtnemer en diens Onderaannemers blijven voldoen aan de eisen gesteld in dit hoofdstuk. In geval van onderaanneming dient de Deelnemer er zorg voor te dragen dat zijn Onderaannemers het UEA invullen en deze bij zijn Aanmelding meesturen. In alle dergelijke gevallen van samenwerking is de Deelnemer (=hoofdaannemer) de enige contractuele wederpartij van de Opdrachtgever.

4.3 Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Deelnemer zal, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd zijn. De Opdrachtnemer dient voor aanvang van leveringen en/of werkzaamheden, op eigen kosten, een verzekering af te sluiten ten behoeve van zijn beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De minimale omvang van de polisdekking bedraagt €2.500.000,- per gebeurtenis. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever wordt de betreffende polis ter inzage overlegd.

Indien de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in enig concreet geval om enigerlei reden geen aanspraak op dekking geeft, dan wel de betreffende schade niet door verzekering is gedekt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst is gefactureerd in een periode van 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit.

4.4 Technische bekwaamheid - Informatiebeveiliging

Om aan te kunnen tonen dat Deelnemer maatregelen treft om de informatiebeveiliging te waarborgen in het kader van de Opdracht, dient Deelnemer aan te tonen op moment van indienen Aanmelding in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 27001. Tevens garandeert Deelnemer deze certificering te behouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

4.5 Technische bekwaamheid – Referentieopdrachten

De Deelnemer dient per kerncompetentie (zie hierna) een relevante referentie te overleggen van een opdracht, geldend binnen de afgelopen drie jaar voor datum indienen Aanmelding en die aantoont dat Deelnemer de kennis en ervaring heeft die noodzakelijk is om onderhavige opdracht uit te voeren.

Deelnemer dient te beschikken over de volgende kerncompetenties:

- Diensten in scope succesvol te leveren aan klanten met een soortgelijke omvang als Opdrachtgever; Vergelijkbaar in omvang zijn referenties met minimaal 100 en maximaal 500 werkplekken.
- Ervaring met het naar tevredenheid uitvoeren van een transitie van het beheer van de Dienstverlening in scope;
- Kennis en ervaring met het aansluiten op de regieorganisatie en de aansturing van derden.

Het is Deelnemers toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties in te dienen.

Het staat Opdrachtgever vrij ter verificatie, zonder tussenkomst van Deelnemer, contact op te nemen met vermelde contactpersoon van referenties.

4.6 Communicatie in de Nederlandse taal

De contactperso(o)n(en) van Deelnemer en de met de uitvoering van de Dienstverlening belaste personeelsleden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate (minimaal niveau B2 van het Europees Referentiekader Taalniveaus) beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van (personeel van) eventuele samenwerkingsverbanden en Onderaannemers (Derden).

Deelnemer dient bij Aanmelding te garanderen hieraan te voldoen.

4.7 Vereiste certificeringen kwaliteitsmanagementsysteem

Deelnemer dient aan te tonen op moment van Aanmelding te beschikken over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een vergelijkbaar kwaliteitssysteem. Tevens garandeert Deelnemer deze certificering te behouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

4.8 Vereiste certificeringen Microsoft Partner

Deelnemer dient aan te tonen op het moment van Aanmelding een Certified Microsoft partner op gebied van Applicaties en Infrastructuur te zijn met de genoemde niveaus voor de onderstaande aandachtsgebieden:

- Cloud Platform (SaaS/PaaS) - tenminste Goud
- Datacenter (IaaS) - tenminste Goud
- Application Integration - tenminste Goud

Tevens garandeert Deelnemer deze (dan wel door Microsoft vervangende aanduidingen) te behouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Deelnemer dient aan te tonen op moment van Aanmelding een Certified Microsoft partner op gebied van "Modern Workplace" te zijn met de genoemde niveau's voor de onderstaande aandachtsgebieden:

- Windows and Devices - tenminste Goud
- Enterprise Mobility Management - tenminste Goud
- Cloud Productivity - tenminste Goud
- Messaging (Teams inclusive telephony) - tenminste Zilver
- Security (Mobility & Security and Identity & Services) - tenminste Zilver

Tevens garandeert Deelnemer deze (dan wel door Microsoft vervangende aanduidingen) te behouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

5 Selectiecriteria

Voor zover op Deelnemer de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en hij voldoet aan de Geschiktheidseisen, wordt de Aanmelding van de Deelnemer beoordeeld aan de hand van de in dit hoofdstuk genoemde Selectiecriteria.

Per item kunnen punten worden verdiend. De maximaal vijf hoogst scorende Deelnemers worden geselecteerd voor deelname aan de Gunningsfase.

De Selectiecriteria zijn in de volgende paragrafen nader uitgewerkt en onderverdeeld in de volgende delen:

Selectiecriteria	Maximaal aantal punten	Onderverdeling
S1. Ervaring met vergelijkbare opdrachten (aan te tonen met referenties)	60 punten	
• S1.a Vergelijkbare omgeving • S1.b Vergelijkbare scope • S1.c Vergelijkbare transitie • S1.d Invulling van samenwerking en partnerschap		20 punten 5 punten 5 punten 30 punten
S2. Ervaring technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties	25 punten	
S3. Ervaring security management op basis van BIO Basisniveau-2	15 punten	
S4. Afhandeling P1 incidenten m.b.t. responsetijden en eerste analyse/oplossingsrichting bij P1	25 punten	
Maximaal te bepalen punten	125 punten	

Voor deze selectiecriteria kunnen in totaal maximaal 125 punten worden behaald. Selectiecriteria worden beoordeeld door een multidisciplinair team. Scores worden in consensus toegekend.

5.1 S1. Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referentieopdrachten)

Deelnemer kan uitsluitend punten scoren door drie geldige referentieopdrachten in te dienen, middels bijlage E Antwoordformulier referenties Selectiecriteria, waarmee Deelnemer aantoont over ervaring te beschikken met de Dienstverlening die vergelijkbaar is in aard en omvang met de aan te besteden Opdracht. Naarmate Deelnemer over meer ervaring beschikt met vergelijkbare opdrachten zal Deelnemer een hogere waardering op dit Selectiecriterium ontvangen.

Het staat Opdrachtgever vrij ter verificatie, zonder tussenkomst van Deelnemer, contact op te nemen met vermeld contactpersoon van referenties.

Elke Referentie wordt separaat beoordeeld en gescoord op basis van de criteria die in deze paragraaf zijn aangegeven. De scores (punten) per referentie worden voor alle geldige Referenties gesommeerd en gedeeld door drie. Ongeldige of ontbrekende referenties worden beoordeeld met 0 punten. De mate waarin Deelnemer beschikt over ervaring in vergelijkbare opdrachten wordt beoordeeld aan de hand van de volgende sub-criteria.

S1.a Vergelijkbaarheid van de omgeving

De mate waarin Deelnemer beschikt over ervaring in vergelijkbare opdrachten wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:

S1.a1 De sector waarin de referentie is uitgevoerd

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
10	Referenties in de afvalinzameling en/of -verwerking sector
5	Referenties in de sectoren nutsbedrijven en/of transport & logistiek
2	Referenties in de sector private organisatie met publiekrechtelijke taak
0	Referenties in overige sectoren

S1.a2 Aantal beheerde werkplekken van referent

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
10	Indien het aantal beheerde werkplekken ≥ 100 en ≤ 250
5	Indien het aantal beheerde werkplekken ≥ 250 en ≤ 500
2	Indien het aantal beheerde werkplekken ≥ 500 en ≤ 1000
0	Overige gevallen

S1.b Vergelijkbaarheid van de scope

De mate waarin de scope van de Dienstverlening van de referentie vergelijkbaar is met de aan te besteden Opdracht.

S1.b1 Aantal onderdelen van de totale scope

Meerlanden acht het van belang dat de Deelnemer ervaring heeft met het zo integraal mogelijk leveren van een beheerde ICT-Dienst. Hoe meer van ondergenoemde zeven onderdelen aan de referentie organisatie zijn/ worden geleverd, hoe hoger dit door het beoordelingsteam beoordeeld wordt:

- Het beheer van de on-premises serveromgeving
- Het beheer van de Cloud serveromgeving (Azure)
- Het beheer van netwerken (LAN/WAN);
- Het technisch beheer van de applicaties, inclusief middleware en databases
- Het beheer van Microsoft365 werkplekken;
- Een skilled servicedesk voor alle ICT gerelateerde vragen
- On-site support met gegarandeerde aanwezigheid op locatie tijdens kantooruren.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
3	Indien uit de omschrijving blijkt dat alle 7 onderdelen worden geleverd aan de referent
1	Indien uit de omschrijving blijkt dat 6 of 5 onderdelen worden geleverd aan de referent
0	Overige gevallen

S1.b2 Aantal onderdelen binnen de scope van werkplekken

Meerlanden acht het van belang dat de Deelnemer ervaring heeft met het adviseren, opzetten, ondersteunen en uitvoeren van beheertaken voor een Microsoft365 gebaseerde werkplek. Hoe meer van ondergenoemde zes onderdelen aan de referentie organisatie zijn/worden geleverd, hoe hoger dit door het beoordelingsteam beoordeeld wordt:

- Werkplek monitoring;
- Eindgebruiker Adoptie programma;
- Self Service Portal
- Application Packaging
- Werkplek security & compliance
- Werkplek Innovatie

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
2	Indien uit de omschrijving blijkt dat alle 6 onderdelen worden geleverd aan de referent
1	Indien uit de omschrijving blijkt dat 5 of 4 onderdelen worden geleverd aan de referent
0	Overige gevallen

S1.c Vergelijkbaarheid van de transitie

De mate waarin de transitie overeenkomt met de aan te besteden Opdracht. Bij de beoordeling wordt gelet op de volgende aspecten.

- De Transitie betreft een eerste generatie uitbesteding: Dienstverlening die zelfstandig werd uitgevoerd door Opdrachtgever werd uitbesteed naar Deelnemer;
- Transitie vond plaats zonder impact op de primaire processen en eindgebruikers van de referent;
- Deelnemer was tijdens de Transitie resultaatverantwoordelijk voor het goed en tijdig uitvoeren van de Transitie.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
5	Indien uit de omschrijving blijkt dat de transitie op alle aspecten vergelijkbaar is met de aan te besteden Opdracht
2	Indien uit de omschrijving blijkt dat de transitie op 2 aspect vergelijkbaar is met de aan te besteden Opdracht
0	Overige gevallen

S1.d Invulling van samenwerking en partnerschap

Meerlanden acht het van belang dat de Deelnemer ervaring heeft met het leveren van ICT-producten en/of -Diensten, waarbij service, partnership, innovatie en proactiviteit hoog in het vaandel staan. Hoe beter deze aspecten aangetoond worden, hoe hoger dit door het beoordelingsteam beoordeeld wordt. Meerlanden wenst bij de referentiebeschrijving de volgende onderwerpen terug te zien:

- De invulling van het begrip 'ontzorging' vanuit de Deelnemer;
- De wijze waarop de Deelnemer de continuïteit van de Dienstverlening borgt;
- De wijze waarop de Deelnemer de klantkennis borgt;
- De wijze waarop de Deelnemer proactief communiceert, adviseert en innoveert.

Naarmate Deelnemer meer aan deze aspecten invulling geeft, zal Deelnemer een hogere waardering op dit Selectiecriteria ontvangen.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
30	Naar het oordeel van Meerlanden heeft de Deelnemer een uitstekend inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven in relatie tot de gevraagde onderwerpen.
25	Naar het oordeel van Meerlanden heeft de Deelnemer een uitstekend inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven in relatie tot de gevraagde onderwerpen.
20	Naar het oordeel van Meerlanden heeft de Deelnemer een goed inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven in relatie tot de gevraagde onderwerpen.
10	Naar het oordeel van Meerlanden heeft de Deelnemer een voldoende inhoudelijk relevant en toepasselijk antwoord gegeven in relatie tot de gevraagde onderwerpen.
0	Deelnemer geeft naar het oordeel van Meerlanden, onvoldoende of geen inhoudelijk antwoord op de vraag in relatie tot één van de gevraagde onderwerpen of heeft de vraag in zijn geheel overgeslagen

5.2 S2. Ervaring technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties

Meerlanden acht het van belang dat de Deelnemer ervaring heeft met het leveren van technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties. Deelnemer levert een overzicht van 3 organisaties waar technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties wordt geleverd inclusief een korte beschrijving.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
25	Deelnemer heeft ervaring met het leveren van technisch applicatiebeheer van vergelijkbare bedrijfskritische applicaties bij minimaal 3 organisaties
0	Overige gevallen

5.3 S3 Ervaring security management op basis van BIO BasisBeveiligingsniveau-2

Meerlanden acht het van belang dat de Deelnemer ervaring heeft met het uitvoeren van het security beleid (monitoring, borgen, rapporteren) op basis van de richtlijnen van BIO Basisbeveiligingsniveau-2 of een vergelijkbaar normniveau uit het bedrijfsleven. Deelnemer levert een overzicht van 3 organisaties waar het securitybeleid wordt uitgevoerd inclusief een korte beschrijving.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
15	Deelnemer heeft ervaring met het leveren van de Dienstverlening in scope op basis van de richtlijnen van BIO Basisbeveiligingsniveau-2 of een vergelijkbaar normniveau uit het bedrijfsleven.
0	Overige gevallen

5.4 S4 Afhandeling Prioriteit 1 incidenten (responsetijden en eerste analyse/oplossingsrichting)

Door de afhankelijkheid van het primaire proces van Meerlanden van ICT (met name ook tijdens de dagstart op werkdagen vanaf 06.00 uur 's-ochtends) acht Meerlanden het van belang dat de Deelnemer voor de aanname en afhandeling van P1 incidenten 7 x 24 een responsetijd van maximaal 10 minuten en een terugkoppeling naar Opdrachtgever met een eerste analyse/oplossingsrichting binnen een uur garandeert.

Bij de beoordeling hanteert Meerlanden de volgende waardering:

Punten	Toelichting
25	Deelnemer garandeert een responsetijd van maximaal 10 minuten en de terugkoppeling met eerste analyse/oplossingsrichting binnen 60 minuten.
0	Overige gevallen

6 Appendices

6.1 Server en storage overzicht

ServerName	test/prod	OperatingSystem	Model	Memory (GB)	TotalDiskSpace (GB)	welke HypV	On-premise / Cloud
ADDC01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	32	230	Bare	On-premise
ADDC02	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	32	230	Bare	On-premise
ADDC03	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	4	59.7	HYPV10	On-premise
APPL01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	409.7	HYPV02	On-premise
AUXI01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	2	59.7	HYPV01	On-premise
BCKP01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	6	129.8	HYPV02	On-premise
BCKP02	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	6	100		Cloud
BICL01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	2	59.7	HYPV02	On-premise
BUSCO1	telefonie	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	16	98.7	HYPV92	On-premise
CONN01	prod	Microsoft Windows Server 2012 Standard	Virtual Machine	4	59.7	HYPV01	On-premise
CONN91	test	Microsoft Windows Server 2012 Standard	Virtual Machine	4	59.7	HYPV05	On-premise
DDCS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	59.7	HYPV05	On-premise
DDCS02	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	59.7	HYPV05	On-premise
DMZS01	prod	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard	Virtual Machine	6	59.7	HYPV02	On-premise
DMZS02	prod	Linux Open SUSE 15	Virtual Machine	1	20	HYPV02	On-premise
FILE01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	1634.3	HYPV02	On-premise
FOTO01	nvt	Nas t.b.v. Fotobank	NAS	0	0		
FSLX01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	16	114.3	HYPV10	On-premise
GLAD01	prod	Microsoft Windows 10	Virtual Machine	4	59.7	HYPV08	On-premise
GRV101	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	133.7	HYPV01	On-premise
GRV91	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	94.7	HYPV05	On-premise
HYPV01	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	128	2930.6	Hypervisor	On-premise
HYPV02	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	128	2930.6	Hypervisor	On-premise
HYPV03	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	384	2048.8	Hypervisor	On-premise
HYPV04	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	384	2048.9	Hypervisor	On-premise
HYPV05	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	ProLiant DL360p Gen8	160	3352.9	Hypervisor	On-premise
HYPV06	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL380 Gen9	64	1676	Hypervisor	On-premise
HYPV07	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	48	11588.1	Hypervisor	On-premise
HYPV08	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380 G7	128	5725	Hypervisor	On-premise
HYPV09	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	ProLiant DL360 Gen10	512	893.6	Hypervisor	On-premise
HYPV10	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	ProLiant DL360 Gen10	512	893.6	Hypervisor	On-premise
HYPV91	uitwijk	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	48	1676.3	Hypervisor	On-premise
HYPV92	uitwijk	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	36	1676.3	Hypervisor	On-premise
HOUT01	prod	Microsoft Windows Server 2012 Standard	Virtual Machine	4	59.7	HYPV06	On-premise
ICCS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	59.7	HYPV01	On-premise
ICCS91	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	45	HYPV05	On-premise
IDMS01	prod	Linux SUSE Ent Server 11 SP2	Virtual Machine	2	50	HYPV91	On-premise
INF101	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	59.7	HYPV02	On-premise
INV01	prod	Microsoft Windows Server 2012 Standard	Virtual Machine	1	59.7	HYPV01	On-premise
INF191	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	59.7	HYPV05	On-premise
IVAN01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.9	HYPV10	On-premise
LIQU01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.4	HYPV09	On-premise
LOGG01	prod	Microsoft Windows Server 2012 Standard	Virtual Machine	8	59.7	HYPV06	On-premise
MAAK01	telefonie	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	98.7	HYPV92	On-premise
MAIL01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	24	2964.4	HYPV01	On-premise
MAIL02	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	16	199.4	HYPV09	On-premise
MESE01	nvt			0	0		
MGTS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	59.7	HYPV01	On-premise
MGTS02	prod	Microsoft Windows Server 2019 Datacenter	Virtual Machine	8	45.5		Cloud
MIGR01	prod			0	0		
MIGTEAMS	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	2	59.7	HYPV07	On-premise
PHEN01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	2	29.7	HYPV02	On-premise
PRNT01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	79.7	HYPV02	On-premise
PROF01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	180.4	HYPV01	On-premise
PQRMON	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	2	59.7	HYPV07	On-premise
PWCM01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	59.7	HYPV08	On-premise
QLIK01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	32	179.7	HYPV07	On-premise
QLIK91	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	277.265.625	81.7	HYPV91	On-premise
RDCB01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.4	HYPV09	On-premise
RDCB02	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.4	HYPV10	On-premise
RDGW01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.4	HYPV09	On-premise
RDGW02	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	4	39.4	HYPV10	On-premise
RDSH01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	?	119.4	HYPV09	On-premise
RDSH02	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	?	119.4	HYPV10	On-premise
RDSH91	test	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	16	119.4	HYPV10	On-premise
SAP501	prod	Oracle Linux	Virtual Machine				Cloud
SAP591	test	Oracle Linux	Virtual Machine				Cloud
SCOS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	184.7	HYPV01	On-premise
SCOS91	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	199.7	HYPV05	On-premise
SIPS01	telefonie	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	6	98.7	HYPV92	On-premise
SLDC01	prod	Linux Oracle Server 7.9	Virtual Machine	4	50	HYPV08	On-premise
SQLS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	8	339.5	HYPV02	On-premise
TESTAR	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	29.7	HYPV05	On-premise
TITA01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	8	59.7	HYPV01	On-premise
TITA91	test	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	4	49.9	HYPV05	On-premise
VERSRV21	prod	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard	Virtual Machine	4	49.9	HYPV06	On-premise
VGST01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	4	49.9	HYPV06	On-premise
VGST02	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	Virtual Machine	6	49.9	HYPV06	On-premise
WEBS01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	2	59.7	HYPV02	On-premise
WEBS02	prod	Linux CentOS 7	Virtual Machine	2	20	HYPV01	On-premise
WSUS01	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	Virtual Machine	8	139.4	HYPV91	On-premise
XLIC01	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtual Machine	4	59.7	HYPV05	On-premise
ZAB802	prod	Linux Ubuntu 20.04.1 LTS	Virtual Machine	24	50	HYPV08	On-premise

6.2 Applicatie overzicht

Functie gebied	Software-Naam	Hierarchy Omschrijving	App Platform: LOCAL/CLOUD/SAAS	OTAP/ AP/P (Indicatie)	Mod Compat (J/N)
Finance en Controlling	SAP	Basis - Financieel	CLOUD	OTAP	N
Personeels Management	ADP - Workforce	Basis - Operationeel	SAAS	AP	N
Salaris Administratie	ADP - Salaris	Basis - Operationeel	SAAS	AP	N
Relatie Management	Dynamics CRM	Basis - Ondersteunend	CLOUD	n.v.t	N
Reparatie, Onderhoud, Schade, Keuringsrapporten	REPOND	Basis - Operationeel	LOCAL	P	N
Document Management Systeem - Procedures, Keuringsrapporten, Contracten	iProva	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Document Management Systeem - Procedures, Keuringsrapporten, Contracten	Zenya (cloud)	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
Data Warehouse / Business Intelligence (Interne Rapportage)	QlikView	Basis - Datawarehouse	LOCAL	AP	N
Data Warehouse / Business Intelligence (Externe en Dynamische Rapportage)	Power BI	Basis - Datawarehouse	CLOUD	AP	N
C2B (klant tot Factuur) - BOR	GroenVision Meerlanden	Basis - Operationeel	LOCAL	AP	N
C2B (klant tot Factuur) - BOR	GroenVision Heemskerk	Basis - Operationeel	LOCAL	AP	N
C2B (klant tot Factuur) - BOR	GroenVision Heemskerk	Basis - Operationeel	SAAS	AP	N
C2B (klant tot Factuur) - INZ	AfvalIRIS	Basis - Operationeel	LOCAL	OTAP	J
C2B (klant tot Factuur) - INZ - BAU	AMCS - Platform	Basis - Operationeel	SAAS	OTAP	N
Verwerking - Composterings	Vergister en Composterings	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	AP	N
Opdrachtbeheer Mobiel	MOM Mobiel Order Man	Basis - Operationeel	SAAS	OTAP	J
Boordcomputer - Chauffeur-ID en Voertuigvolgsysteem	Verizon (to be replaced b	Basis - Operationeel	SAAS	n.v.t	J
Boordcomputer - Chauffeur-ID en Voertuigvolgsysteem	Webfleet	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Container Bewaking en Toegangscontrole per Pas	vConsyst/WINconsyst	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Aapplicaties voor bewaking en alarmering van Vergisting en Composterings	Cimplicity en Alert	Basis - Operationeel	LOCAL	P	N
Beheer speeltoestellen	ABS	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	CLOUD	P	N
Gemeenteportal	Gemeenteportal	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	CLOUD	OTAP	N
Uitvoeren van Schouwen	Eyeworks-Solution	Basis - Operationeel	LOCAL	n.v.t	N
Beheer van (riool)gemalen	Aquaview	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Boordcomputer - Web-Based - Kraan-Weegsysteem	Welvaarts Gewichten	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Container Management - Reparaties en Schoonmaak van Onderlossende Containers	Bammens	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
Route Opname en Optimalisatie (HaH) inc On Board Route Begeleiding	JEWEL - AIR - Inzameling	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Route Begeleiding - Print/Digitaal (Gladheidsbestrijding)	JEWEL - AIR - Gladheid	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Prullenbakroutes (AOR)	JEWEL - BOR - Enterprise	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Mobiele EBA - ondersteuning	LZP	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Boordcomputer - Web-Based - Kraan-Volgsysteem	HIAB	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Uitvoeren van Schouwen	Apptimize	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Grofvuilmeldingen - Web Based	Grofvuil	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	CLOUD	P	N
Tankautomaat - beheer tankpassen en tankbeurten	BBS	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Kantoor Automatisering; Mail, Teams, Sharepoint, Word, Excel, Power Point, ...	Office 365	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Vergadersysteem obv Office 365	Easy2Meet / Indeqa	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
Intranet Meerlanden	Cloudia	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
Beheer Twitteraccounts	Hootsuite	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
CAD Systeem	De Meerlanden	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Postregistratiesysteem	Walvis	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	CLOUD	n.v.t	N
Verkeersbord teksten aanmaken	Cutstudio	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Virusscanner	ESET	Basis - Financieel	LOCAL	P	N
ICT meldingen en wijzigingen	TOPdesk	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
ICT monitoring	Zabbix	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
CMDB	Snipe-IT	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
HandHeld en Desktop leessysteem voor Chips	Logiscan / MOBA	Basis - Ondersteunend	LOCAL	P	N
Customer Portal	Ximmio Portal	Basis - Operationeel	SAAS	AP	N
Publieke website Meerlanden	Meerlanden Website	Basis - Operationeel	SAAS	AP	N
Klachten en Meldingen Registratie	Process Klachten en Mel	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	CLOUD	n.v.t	N
Kantoor/werkplek boeking App	BookMyDesk	Basis - Ondersteunend	SAAS	P	N
Inkoop - Contract Management en SRM	Negometrix	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	P	N
Communicatie oplossing voor ingebouwde Gladheidsmodules	EpoSat	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
PAAS - Platform As A Service - Directory Beheer	Azure / AD-connect	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Digitale Telefooncentrale	Business Connect	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	AP	N
Tachograaf - Registratie en Download	Tachograaf	Basis - Operationeel	SAAS	n.v.t	J
Toegangs Beheer Systeem	PAXTON	Basis - Operationeel	LOCAL	P	N
Beeldbank	Photo Flex 6	Internet - Niet Geïntegreerd	LOCAL	n.v.t	N
Route oplossing op tablet	MyRouteApp	Basis - Ondersteunend	SAAS	n.v.t	J
TenderNet	TenderNet	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	P	N
Container Bewaking en Toegangscontrole per Pas	AWRS	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Beheer certificaten hernieuwbare warmte - Certificaten van Oorsprong	Vertogas	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	P	N
Gladheidsmeldsysteem HRLM	BAM - Gladheidsindicat	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Container Management - Reparaties en Schoonmaak van Onderlossende Pers Containers	SIDCON	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Media Monitoring & Social Listening Platform	Meltwater	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	P	N
Communicatie - Narrow Casting	InformatieSchermen.nl	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	AP	N
Internet Bankieren	RaboBank Bankieren	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Proforma Salaris Berekeningen	Pardon Salaris	Basis - Operationeel	SAAS	P	N
Video Editing Software	MOVAVI Business Suite	Internet - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Container Bewaking en Toegangscontrole per Pas	KLIKO	Basis - Operationeel	SAAS	P	J
Netwerk beheer en administratie systeem	NOVELL	Stand-Alone - Niet Geïntegreerd	LOCAL	P	N
Digitaal ondertekenen	Validsign	Internet - Niet Geïntegreerd	SAAS	P	N

6.3 RACI-tabel Applicatiebeheer

Onderstaande RACI-tabel beschrijft de gewenste rolverdeling en bijbehorende verantwoordelijkheden van de diverse partijen die betrokken zijn bij het applicatiebeheer.

RACI Applicatie support en onderhoud	10 Regie Organisatie	20 Service Desk (eerste lijn)	40 Technische Infrastructuur Beheerder (derde lijn)	50 Technische Applicatie Beheerder (tweede lijn)	60 Technische Applicatie Beheerder (derde lijn)	70 Functioneel Beheerder (tweede lijn)	80 Applicatie leverancier (derde lijn)
Activiteit - Omschrijving	RACI toewijzing	RACI toewijzing	RACI toewijzing	RACI toewijzing	RACI toewijzing	RACI toewijzing	RACI toewijzing
1e lijns support Applicaties							
Aanleveren Ticket door eindgebruiker (ticket melding, mail of telefoon)	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Registratie, categorisering en priorisering van incidenten (storingen, vragen, aanvragen)	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Beantwoording van functionele applicatie-gerelateerde gebruikersvragen 1e lijns	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Beantwoording van technische applicatie-gerelateerde gebruikersvragen 1e lijns	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Service Request voor toegang tot een applicatie	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Door/aansturen van incidenten naar 2e lijns support (technisch of functioneel)	A Accountable	R Responsible	n.v.t.	I Informed	n.v.t.	I Informed	n.v.t.
Informeren van de eindgebruiker over status/voortgang/afsluiting van een incident	A Accountable	R Responsible	C Controller	C Controller	C Controller	I Informed	C Controller
Single Point of Contact voor alle applicatie gerelateerde incidenten	A Accountable	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed
Escalatie en aanpassen van prioriteit	A Accountable	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed
2e lijns support Applicaties							
Oplossen van functionele applicatie-gerelateerde 2e lijns incidenten	A Accountable	C Controller	n.v.t.	I Informed	n.v.t.	R Responsible	I Informed
Oplossen van technische applicatie-gerelateerde 2e lijns incidenten (niet-SaaS applicaties)	A Accountable	C Controller	n.v.t.	R Responsible	n.v.t.	I Informed	I Informed
Informeren van 1e lijns support over status en voortgang (via updates in ITSM tool)	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Doorsturen van incidenten naar 3e lijns support (technisch of functioneel)	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Problem Management en Change Management	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Informed	I Informed
3e lijns support Applicaties							
Oplossen van functionele applicatie-gerelateerde 3e lijns incidenten	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible
Oplossen van technische applicatie-gerelateerde 3e lijns incidenten	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible
Informeren van 1e lijns support over status en voortgang (via updates in ITSM tool)	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible
Functioneel Applicatiebeheer							
Identiteit- en toegangsbeheer van applicaties	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Toekennen van profielen, rollen en rechten binnen een applicatie	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Zorg dragen voor en informeren over updates/upgraden van niet-SaaS applicaties (applicatieonderhoud)	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Licentiebeheer (Applicaties)	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Functioneel beheer van de interfaces/API's	AR Accountable/ Responsible	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	C Controller	I Informed
Up-to-date houden en borgen applicatiekennis	AC Accountable/ Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Opstellen werkinstructies ten behoeve van 1e lijns support	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Borgen van functionele applicatiekennis gedurende service window	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Het opstellen van handleidingen en verzorgen van trainingen voor eindgebruikers	A Accountable	C Controller	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Het formuleren van wensen voor nieuwe functionaliteit en afstemming met IV management	AC Accountable/ Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed
Technisch Applicatiebeheer							
Technisch beheer van de applicatie middleware en databases	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Monitoring en technisch beheer van applicatie infrastructuur (on-premises en/of cloud)	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Monitoring en technisch beheer van de interfaces/API's	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Beheer en monitoring van applicatie specifieke backup	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Applicatie performance monitoring	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Capaciteitsmanagement applicatie infrastructuur	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Onderhoud van de applicatie infrastructuur (updates/upgrades)	A Accountable	C Controller	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Jaarlijkse applicatie uitwijktest (indien van toepassing)	A Accountable	C Informed	I Informed	R Responsible	I Informed	I Informed	I Informed
Applicatie modernisering en roadmap							
Actuele applicatiroadmap op basis van SaaS strategie	ARC Accountable/ Responsible/ Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed
Applicatie migraties	AC Accountable/ Controller	I Informed	I Informed	I Informed	I Informed	R Responsible	I Informed

6.4 Meerlanden specifieke ‘Specials’

- **Productie besturingssysteem “Vergisting en compostering”**

Meerlanden heeft een installatie voor vergisting en compostering in gebruik voor het verwerken van een specifieke materiaalstroom, namelijk GFT-afval. Deze installatie is specifiek voor Meerlanden ontworpen en gebouwd en bevindt zich op de Meerlanden hoofdvestiging aan de Aarbergerweg in Rijsenhout. De installatie verwerkt GFT afval uit de hele regio, dus ook materiaal dat is ingezameld door derden, tot “Groen Gas” en Compost. Het “Groen Gas” wordt onder andere gebruikt als brandstof voor een groot aantal voertuigen die geschikt zijn (gemaakt) voor CNG en geleverd aan het gasnet.

Voor deze installatie is een specifiek besturingssysteem ontwikkeld met sensoren, kleppen en andere PLC gestuurde proces controlerende apparatuur. Voor het onderhoud, beheer en incident management rond dit systeem is kennis vereist van procesbesturing systemen. Beheer en bewaking is vereist om het complex veilig en efficiënt te laten werken.

- **Uitgifte en beheer van inzamelmiddelen voor de bewoners van het verzorgingsgebied van Meerlanden die Afvalstoffenheffing betalen:**

- **Milieupassen met nummer en Chip ID**

Een van de inzamelmiddelen die Meerlanden uitgeeft is de Milieupas. Deze wordt uitgegeven voor gebruik bij een Milieustraat en/of voor gebruik bij een Verzamel Container met een paslezer. De informatie betreffende de toegangsrechten van een pas tot deze inzamelmiddelen wordt centraal vastgelegd en bijgehouden in het productiebesturingssysteem voor Afval Inzameling.

- **Mini Containers met Chip ID**

Een ander inzamelmiddel is de Mini Container (hierna: M.C) zoals die in vrijwel elke gemeente in Nederland ingezet wordt voor het gescheiden inzamelen van de belangrijkste afvalstromen die in een huishouden vrijkomen. De M.C. wordt typisch ingezet bij laagbouw omdat de beschikbaarheid van een voor- of achtertuin met toegang tot de openbare weg essentieel is. De M.C.’s die uitgezet worden, worden vastgelegd en bijgehouden in het productiebesturingssysteem voor afvalinzameling. Onder voorwaarden worden M.C.’s voorzien van een RFID-chip. Indien dat het geval is wordt het (interne) chip-nummer ook vastgelegd. Voertuigen die M.C.’s legen met chips zijn voorzien van RFID-lezers.

De voertuigen krijgen elke dag vanuit het productiebesturingssysteem een lijst met chipnummers die niet meer geaccepteerd mogen worden om illegale aanlevering van containers te weren.

Van elke geleegde M.C. met een chip wordt het Chip-nummer gelezen en vastgelegd. Deze lijsten komen elke dag (via de betreffende leverancier) terug in het productiebesturingssysteem en worden daar gekoppeld aan de betreffende objecten. Afhankelijk van het gemeentelijk beleid kan het zijn dat deze informatie gebruikt wordt door de gemeente om de periodieke afrekening met de bewoner te bepalen.

Er worden op regelmatige basis (elke 24 uur, in voorkomende gevallen elke 2 minuten) grote hoeveelheden data via een externe leverancier aangeboden aan de betreffende inzamelmiddelen. Er worden ook grote hoeveelheden data terug geleverd aan de Meerlanden interne back-office systemen. Meerlanden en de gemeenten die Meerlanden bediend zijn in grote mate afhankelijk van het functioneren van deze interfaces voor het leveren en ontvangen van de data stromen.

Deze informatiestromen zijn essentieel voor het functioneren van Meerlanden als een betrouwbare partner voor het beheer van de toegangsrechten van de uitgegeven inzamelmiddelen.

- **Uitgifte Persoonlijke “druppels” met Chip ID t.b.v. o.a. fysieke toegang**

Elke (interne) medewerker van Meerlanden wordt/kan worden voorzien van een persoonlijke RFID-chip. Dat is een RFID-chip met een Chip-ID in de vorm van een druppel, vandaar de naam. Deze RFID-chip wordt gebruikt als toegangscontrole voor poorten en deuren, toegang tot de on-site brandstof pompen en toegang tot de Voertuig volgsystemen voor voertuigen die geen tachograaf verplichting hebben.



Ook hier geldt dat de informatie die beschikbaar is in de backoffice omgeving op regelmatige (24-uurs) basis doorgegeven moet worden aan de systemen die er gebruik van maken. Beheer, bewaking en issue management van deze interfaces is kritisch voor het functioneren van de dagelijks gebruikte systemen.

- **Pin-automaten**

Het beheer, bewaking en incident management rond de pin-automaten die binnen Meerlanden gebruikt worden voor contante afrekening van Bedrijfsafval Diensten of Diensten rond Gemeentelijke Inzameling.

6.5 Topdesk rapportage 2021

Incidenten Aangemeld en Afgerond gegroepeerd op Soort



Soort incident	Totaal	
	Aangemeld	Afgerond
Storing	506	481
Aanvraag	586	530
Gebruikersvraag	123	129
Wijziging	95	86
Storingsdienst	6	5
Uit monitoring	6	4
Onbekend	2	2
Totaal	1324	1237

 Jaar / Jaar 2021 - Soort incident		
Soort incident	Totaal Aangemeld	Afgerond
Storing		
Applicaties	236	218
Applicaties - AfvalRIS	55	55
Applicaties - GroenVision	9	6
Applicaties - Qlikview	25	23
Applicaties - SAP	23	28
Compostering & Vergisting	5	3
Facilitair overig	16	15
Gebouw	43	40
Hardware	28	30
Migratie	2	1
Netwerk	16	21
Office 365	20	17
Overig	1	1
Schoonmaak	2	2
Telefonie	11	10
Terrein	13	10
Verhuizingen	1	1
Totaal - Storing	506	481
Aanvraag		
Applicaties	246	239
Applicaties - AfvalRIS	21	18
Applicaties - GroenVision	3	3
Applicaties - Qlikview	50	51
Applicaties - SAP	21	22
Bestellingen	4	4
Facilitair overig	62	57
Gebouw	53	25
Hardware	63	60
Kantine	1	1
Migratie	1	1
Netwerk	15	15
Office 365	17	16
Schade	1	1
Schoonmaak	4	2
Telefonie	8	9
Terrein	12	3
Verhuizingen	4	3
Totaal - Aanvraag	586	530

6.6 Activiteitenoverzicht Servicedesk

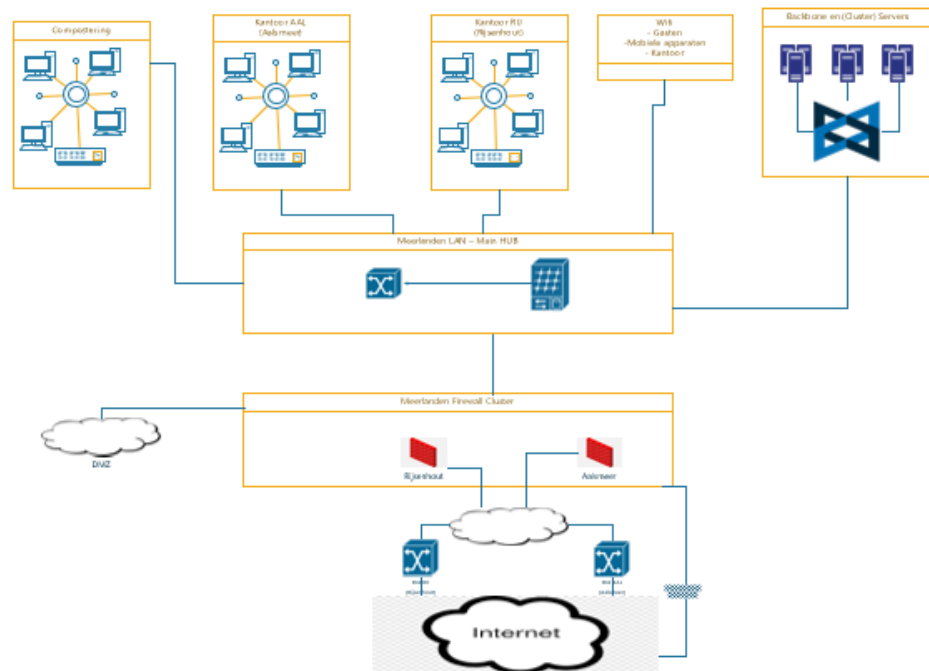
Service desk	meldpunt 1e lijns	Topdesk beschikbaar voor meldingen	
Service desk	meldpunt 1e lijns	Topdesk beschikbaar voor aanvragen	
Service desk	meldpunt 1e lijns	Topdesk onderhoud	
Service desk	meldpunt 1e lijns		
Service desk	meldpunt 1e lijns	bereikbaar 07:00 uur tot 17:00 uur	meestal al voor 07:00 uur
Service desk	meldpunt 1e lijns	aanwezig 08:00 tot 17:00 uur	
Service desk	meldpunt 1e lijns	Monitoring Incidenten	nieuw
Service desk	meldpunt 1e lijns	Monitoring Wijzigingsaanvragen	registratie fysieke meldingen
Service desk	meldpunt 1e lijns	Routeren meldingen & monitoring afhandeling	
Service desk	meldpunt 1e lijns	Extra informatie aanvragen op meldingen	
Service desk	meldpunt 1e lijns		
Service desk	calamiteiten SPOC 24/7	Formeel Storingsdienst weekend	
Service desk	calamiteiten SPOC 24/8	Informeel Storingsdienst buiten werktijd	
Service desk	calamiteiten SPOC 24/9		
Service desk	calamiteiten SPOC 24/10		
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Problemen met Laptop	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Problemen met Mobiel	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Problemen met Printen	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Probleem met opstarten applicatie (in liquit)	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Geen verbinding	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Geen Wifi	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Geen Mail	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Major incident > spullen kwijt, gestolen	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Aanvraag voor autorisatie > doorverwijzen naar Topdesk	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Aanvraag voor netwerk toegang > doorverwijzen naar Topdesk	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Kan niet inloggen	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Probleem met bellen	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Probleem met verloren gegevens (recovery nodig > 2e lijns TB)	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Virus melding	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Systeem down	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Kan weegbrug niet opstarten	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns	Probleem met Liquit	
Service desk	Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijns		
Balie afhandeling	2e lijn	uitgifte Laptop	inclusief administratie
Balie afhandeling	3e lijn	uitgifte telefoon	inclusief administratie
Balie afhandeling	4e lijn	uitgifte kleine gebruiksgoederen; toetsenbord muis adapter, tas etc	inclusief administratie
Balie afhandeling	5e lijn	uitgifte nieuwe ICT gebruiker	inclusief administratie
Balie afhandeling	6e lijn	inname uitdienst ICT gebruiker	inclusief administratie
Balie afhandeling	7e lijn	ophalen Tag/druppel	inclusief administratie
Balie afhandeling	8e lijn	APP plaatsen op Laptop	inclusief administratie
Balie afhandeling	9e lijn	Probleem met Telefoon	op afspraak
Balie afhandeling	10e lijn	Probleem met Laptop	op afspraak
Balie afhandeling	11e lijn	Tag/druppel werkt niet (goed)	op afspraak
Balie afhandeling			
Balie afhandeling	probleemoplossing 2e lijn	software functionaliteit	NB: oplossen is buiten scope, wel 1e lijns routeren.
Balie afhandeling	probleemoplossing 2e lijn	hardware	NB: oplossen is buiten scope, wel 1e lijns routeren.
Balie afhandeling	probleemoplossing 2e lijn	infrastructuur	NB: oplossen is buiten scope, wel 1e lijns routeren.
Balie afhandeling	probleemoplossing 2e lijn	beveiligingsissues	NB: oplossen is buiten scope, wel 1e lijns routeren.
Balie afhandeling			
Balie afhandeling	identity & access management	gebruikers registratie & beheer	samen met uitgifte 1e lijn
Balie afhandeling	identity & access management	toekennen gebruikers rechten	via Topdesk toegekend aan 1e of 2e lijn
Balie afhandeling	identity & access management	autorisatiemanagement	via Topdesk toegekend aan 1e of 2e lijn
Balie afhandeling	licentiebeheer	registratie uitgegeven applicatie licenties	samen met uitgifte 1e lijn
Balie afhandeling	(desktop) werkplek ondersteuning	fysiek danwel remote via teamview	samen met Telefonische probleemoplossing 1e en 2e lijn
Balie afhandeling	applicatie distributie	ter beschikking stellen, release management en verwijderen	

6.7 Overzicht Microsoft Licenties

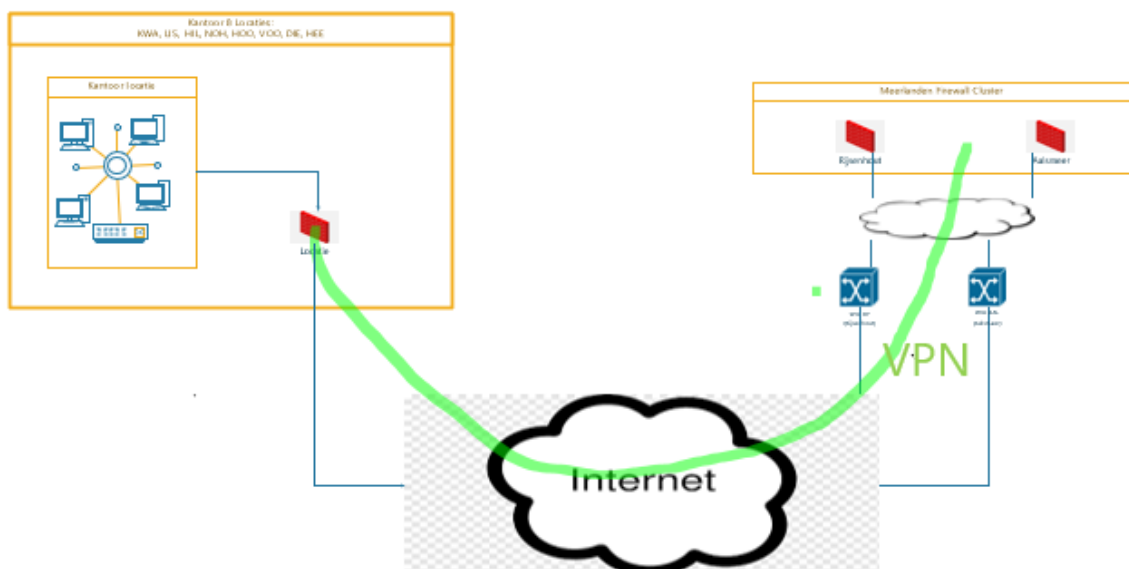
Producttitel	Totaal aantal licenties	Verlopen licenties	Toegewezen licenties
Communicatietegoed	Onbeperkt	0	0
Dynamics 365 AI for Customer Service Virtual Agents Viral SKU	10000	0	1
Exchange Online (Abonnement 1)	2	0	2
Microsoft 365 E3	182	0	179
Microsoft Dynamics CRM Online	1	1	1
Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	10000	0	10
Microsoft Power Automate Free	10000	0	33
Microsoft Teams Rooms Standard	1	0	1
Office 365 E1	9	0	9
Office 365 E3	9	0	8
Office 365 F3	185	0	185
Power BI (gratis)	Onbeperkt	0	4
Power BI Pro	8	0	8
PowerApps per app baseline access	10000	0	8
Proefabonnement Microsoft Stream	Onbeperkt	0	4
Project Abonnement 3	1	0	1
Visio Abonnement 2	6	0	6

Productgroep	Licentie productfamilie	Licentieversie	Effectieve hoeveelheid
Applications	Access	2013	1
Applications	Office Professional	2003	0
Applications	Office Professional	XP	13
Applications	Office Standard	2016	25
Applications	Office Standard	2013	122
Applications	Office Standard	2010	35
Applications	Visio Standard	2016	2
Applications	Visio Standard	2013	4
Servers	Exchange Server - Standard	2013	1
Servers	Exchange Server Standard CAL - User CAL	2016	25
Servers	Exchange Server Standard CAL - User CAL	2013	135
Servers	Project Plan 3 Open		1
Servers	SQL Server Standard Core	2014	4
Servers	SQL Server Workgroup Edition	2008	1
Servers	SQL Server Workgroup Edition CAL	2008	5
Servers	System Center Datacenter Core	2019	16
Servers	Visio Plan 2 Open		1
Servers	Windows Remote Desktop Services - User CAL	2019	145
Servers	Windows Server - Standard	2012 R2	2
Servers	Windows Server - Standard	2008 Release 2	1
Servers	Windows Server - User CAL	2012	160
Servers	Windows Server Datacenter - 2 Proc	2012 R2	3
Servers	Windows Server Standard Core	2019	160
Systems	Windows Pro DVD Playback		4

Meerlanden Network Configuratie Tekening 1: Hoofdlocatie - Overzicht

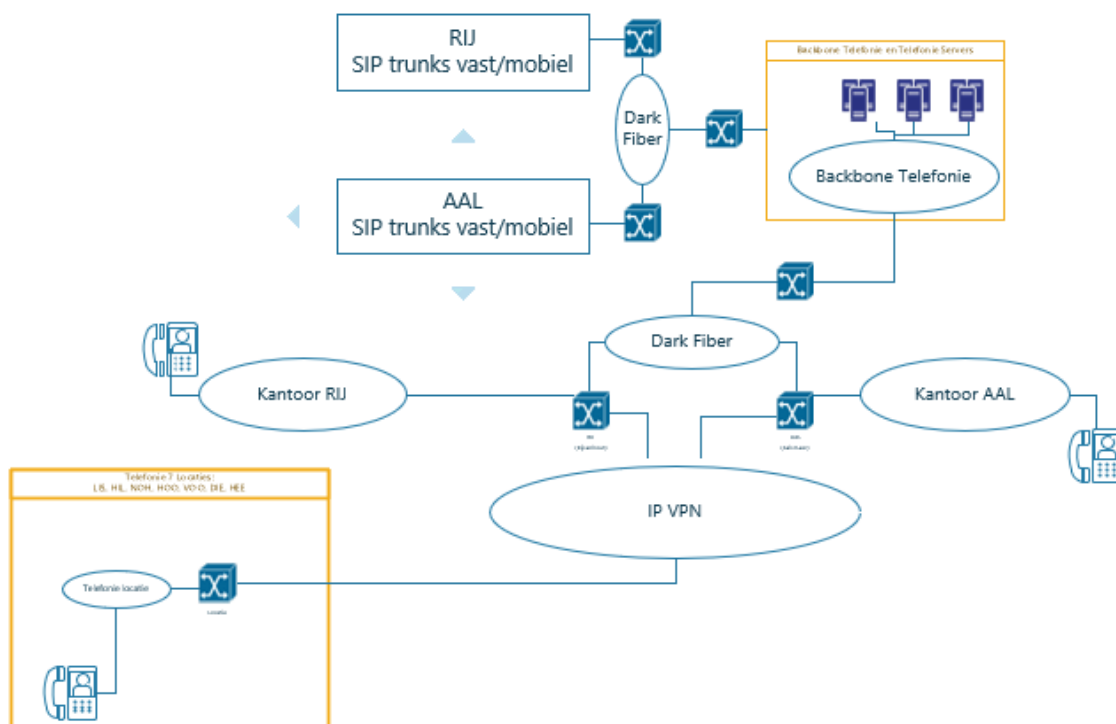


Meerlanden Network Configuratie Tekening 2: Locatie - Overzicht



Meerlanden Network Configuratie

Tekening 3: Telefoon Network



6.9 Overzicht levensduur server hardware

ServerName	test/prod	OperatingSystem	Model	levensduur
ADDC01 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	ouder dan 5 jaar
ADDC02 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	ouder dan 5 jaar
ADDC03 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL320	ouder dan 5 jaar
HYPV01 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	ProLiant DL380p Gen8	ouder dan 5 jaar
HYPV02 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	ProLiant DL380p Gen8	ouder dan 5 jaar
HYPV03 (<2017)	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	ouder dan 5 jaar
HYPV04 (<2017)	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380p Gen8	ouder dan 5 jaar
HYPV05 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter	ProLiant DL360p Gen8	ouder dan 5 jaar
HYPV06 (<2017)	prod	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	ProLiant DL380 Gen9	ouder dan 5 jaar
HYPV07 (<2017)	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	ouder dan 5 jaar
HYPV08 (>2017)	prod	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL380 G7	jonger dan 5 jaar
HYPV09 (>2017)	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	ProLiant DL360 Gen10	jonger dan 5 jaar
HYPV10 (>2017)	prod	Microsoft Windows Server 2019 Standard	ProLiant DL360 Gen10	jonger dan 5 jaar
HYPV91 (<2017)	uitwijk	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	ouder dan 5 jaar
HYPV92 (<2017)	uitwijk	Microsoft Hyper-V Server 2012 R2	ProLiant DL360 G6	ouder dan 5 jaar