

Bijlage 13

Omschrijving huidige en gewenste situatie

Europese aanbesteding - Openbare procedure

Moderne Digitale Werkplek

VERTROUWELIJK

Dit document is vertrouwelijk en mag niet ter beschikking worden gesteld aan enige derde of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Versie 1.0

7 december 2022

Inhoudsopgave

1.	Huidige situatie	3
1.1.	ICT Dienstverlening	3
1.2.	Werkplekken	5
1.3.	IAAS-dienstverlening	7
1.4.	Uitdagingen en risico's	7
1.5.	Derden en relevante contracten	8
1.6.	Afhankelijkheden	9
1.7.	Methodiek beheerprocessen	9
2.	Gewenste situatie na gunning	10
2.1.	Uniformiteit	10
2.2.	Reguliere dienstverlening	11
2.3.	Optionele dienstverlening	12
2.4.	Eenmalige dienstverlening	13
2.5.	Verantwoordelijkheden Hecht	15
2.6.	Buiten scope	16
2.7.	Potentiële ontwikkelingen	16
	Appendix I – Hecht Locaties	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
	Appendix II – Applicaties	17

1. Huidige situatie

Hecht heeft haar ICT-dienstverlening over drie entiteiten GHOR, RAV en RDOG onafhankelijk van elkaar georganiseerd, waaronder de werkplek dienstverlening. Onderling is er beperkte samenwerking en wordt centraal wel van landelijke diensten als RDOGGHOR Nederland (bijv. GHOR4all) gebruik gemaakt. Verder hebben alle gebruikers toegang tot bepaalde centrale Hecht applicaties, waaronder HR-applicatie “AFAS-Profit” waarin identiteiten ontstaan.

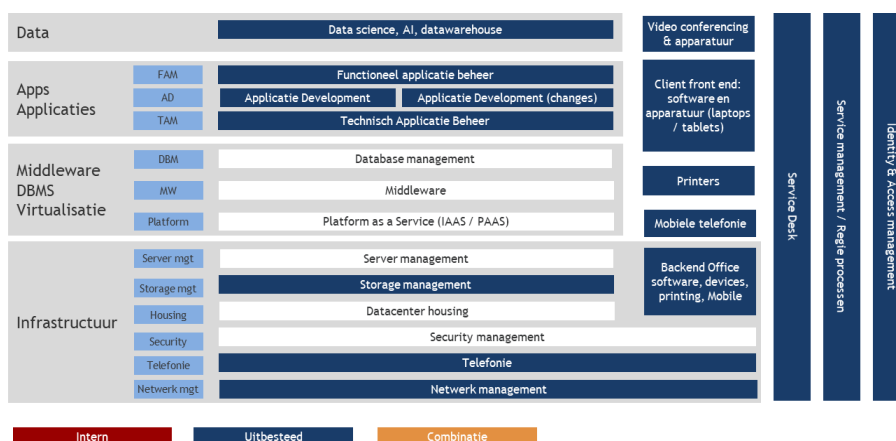
De totale ICT-dienstverlening bestaat uit datacenter (Infrastructuur), netwerk en connectiviteit, werkplekken, security en telefonie. Per entiteit is een deel van de ICT-dienstverlening aan één of meerdere leveranciers uitbesteed of wordt het in eigen beheer uitgevoerd of is sprake van zelf doen met marktpartijen en gerichte inhuur.

1.1. ICT Dienstverlening

Op hoofdlijnen wordt per entiteit (lees: bedrijfsonderdeel) op de huidige situatie van de ICT-dienstverlening ingegaan. Zie figuur 1, 2 en 3 die schematisch weergeven hoe de onderverdeling voor GHOR, RAV en RDOG momenteel is georganiseerd. Zie Appendix I voor een overzicht van de applicaties per entiteit.

1. GHOR

- Merendeel van de ICT-dienstverlening is uitbesteed aan een ICT-partner en omvat onder andere de werkplek dienstverlening met de focus op de client front-end, office backend, 1e lijn servicedesk, IAM (geen provisioning), telefonie en de inkoop van alle werkplek devices.
- De werkplek devices bestaan uit 15 HP-businessline en/of Macbook managed en persoonsgebonden laptops waarmee de 15 eindgebruikers vanuit elke locatie toegang hebben tot een aantal GHOR specifieke landelijke applicaties (bijv. GHOR4all) als centrale Hecht applicaties (bijv. AFAS). Alle eindgebruikers maken gebruik van een iPhone die via MS Intune worden beheerd; tevens zijn diverse Apple tablets in gebruik.
- Voor elke eindgebruiker geldt onafhankelijk van zijn functie dezelfde werkplek specificaties.
- Een eigen MS Tenant (ghorhm.nl) waarbij de eindgebruikers beschikken over Microsoft Cloud gebaseerde werkplekken.
- Ten aanzien van security wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die MS365 daarvoor biedt.

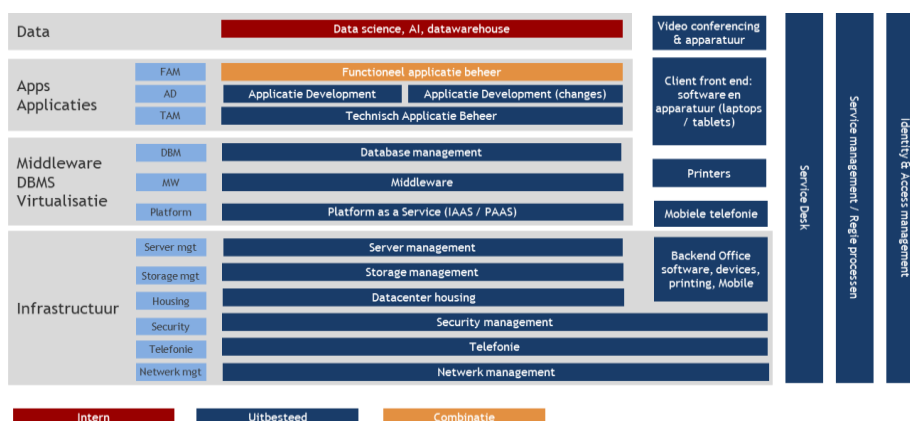


Figuur 1: Huidige organisatie ICT-dienstverlening bij GHOR.

2. RAV

- Vrijwel de gehele ICT-dienstverlening is uitbesteed aan een ICT-partner en omvat onder andere de datacenter dienstverlening, security monitoring en de werkplek dienstverlening met de focus op de client front-end, office backend, 1^e lijn servicedesk, IAM (geen provisioning) en de inkoop van alle werkplek devices. Telecom is uitbesteed aan tweede partner.

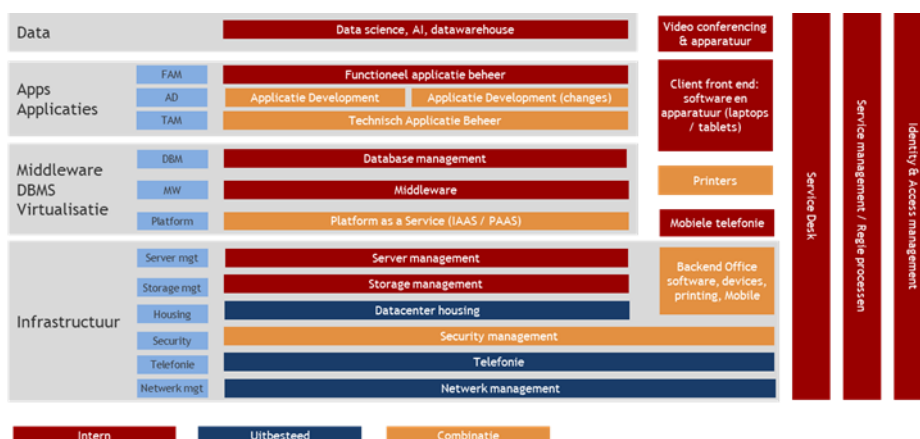
- De werkplek devices bestaan in totaal uit 12 HP desktop pc's, 76 thin clients en 23 persoonsgebonden HP- of MacBook laptops, waarmee de 350 eindgebruikers toegang hebben tot een aantal RAV specifieke kernapplicaties (bijv. AmbuForm) als centrale Hecht applicaties (bijv. AFAS) als landelijke applicaties (bijv. GHOR4all).
- De eindgebruikers krijgen via een Citrix portal toegang tot de virtuele werkplek. Voor elke eindgebruiker geldt onafhankelijk van zijn functie dezelfde werkplek specificaties.
- Een eigen MS Tenant (ravhm.nl).



Figuur 2: Huidige organisatie ICT-dienstverlening bij RAV.

3. **RDOG**

- De huidige ICT-dienstverlening is op een aantal onderdelen aan diverse marktpartijen uitbestede. En basis van een huurcontract wordt gebruik gemaakt van de datacenter housing van Brandweer Hollands Midden (locatie Leiden-Zuid).
- De werkplek dienstverlening wordt grotendeels in eigen beheer uitgevoerd, waaronder 1^e lijn support, on-site support, het MS Tenant beheer, de inkoop van de verschillende werkplek devices.
- De werkplek devices bestaan in totaal uit 200 Lenovo PC's, aantal moderne HP desktops, 200 thin clients en een aantal honderd managed laptops (zowel AAD joined als AD joined), waarmee de reguliere 900 eindgebruikers toegang hebben tot een aantal RDOG specifieke kernapplicaties (bijv. Kidos, Clavis) als centrale Hecht applicaties (bijv. AFAS) als landelijke applicaties (bijv. GHOR4all).
- Een eigen MS-Tenant (rdoghm.nl).
- Op alle locaties zijn naast de vaste werkplekken ook laptop aanland werkplekken, met elk 2 monitoren, usb-c dockingstation en toetsenbord en muis. De thuis werkplek is qua uitrusting (door Hecht geleverd of BYOD) vergelijkbaar met kantoor, aangevuld met IT-middelen die na bruikleen van 5 jaar in eigendom komt van de eindgebruiker zelf.
- De eindgebruikers krijgen via een Citrix portal toegang tot de virtuele werkplek. Voor elke eindgebruiker geldt onafhankelijk van zijn functie dezelfde werkplek specificaties.
- Binnen de RDOG is in Q4 2022 een traject opgestart om de thin clients en de Lenovo PC's te vervangen door managed laptops.
- In het geval van een calamiteit, waaronder de Corona bestrijding, wordt de reguliere bezetting (900 eindgebruikers) met tijdelijke inhuurmedewerkers aangevuld wat op piekmomenten kan oplopen tot enkele duizenden.
- Ten aanzien van security is er geen SOC en SIEM oplossing, behalve een antivirussoftware oplossing op alle devices. Updates worden gecontroleerd geïnstalleerd en in de virtuele omgeving zijn er procedures voor noodupdates. Endpoint security wordt voor een deel van de serveromgeving (m.n. virtuele werkplek) met SentinelOne uitgevoerd.



Figuur 3: Huidige organisatie ICT-dienstverlening bij RDOG.

1.2. Werkplekken

Binnen Hecht worden zowel fysieke (laptop of een desktop) als virtuele werkplekken in gebruik genomen.

A. Fysieke werkplek (GHOR, RAV en RDOG)

Elke entiteit heeft één of twee type fysieke werkplekken: een laptop of een desktop. Op de Hecht locaties is het aantal fysieke werkplekken voor GHOR circa 15 laptops, voor RAV circa 35 laptops en voor RDOG circa 200 desktops en 200 laptops. De laptops zijn persoonsgebonden. Elke eindgebruiker heeft onafhankelijk van zijn functie dezelfde werkplek specificaties. De eindgebruikers worden dus voorzien in beheerde bedrijfslaptops. In de huidige situatie bestaan de beheerde fysieke werkplekken uit een mix van vaste werkplekken en laptops, in totaal een kleine 450 stuks. Deze fysieke werkplekken bevatten behalve voor GHOR een Citrix cliënt en een MS Teams installatie. De fysieke GHOR-werkplek maakt uitsluitend gebruik van MS365. Alle fysieke werkplekken zijn in eigendom van elke entiteit.

B. Virtuele werkplek (RAV en RDOG)

De eindgebruikers krijgen via een Citrix portaal toegang tot de werkplek, die over een Citrix client beschikt om naar de VDI-farm te verbinden. RDOG en RAV beschikken over een aparte Citrix omgeving.

1. RAV

- Een Citrix omgeving die bestaat uit desktop sessies op Server 2016 met Office 2016. De Citrix-omgeving is zowel intern als extern met MFA (Thales Safenet 2 FA) beveiligd.
- De VDA's worden met een RMM-pakket onderhouden. Losse updates/nieuwe applicaties worden over alle VDA's (3 stuks) los geïmplementeerd.
- Citrix UPM wordt gebruikt als profiel oplossing.
- Eindgebruikers binnen Citrix krijgen een gestandaardiseerde basiswerkomgeving en bestaat uit MS Windows Server 2016.
- Op basis van functie worden nog extra toepassingen ter beschikking gesteld zoals Office 2016, Wondershare PDF element, Zivver en nog wat andere applicaties.
- Printen is beveiligd met Equitrac Office waarin de NFC-tags van de gebruiker geregistreerd zijn.

2. RDOG

- Een Citrix omgeving die bestaat uit desktop sessies op Server 2016 met Office 2016. De Citrix-omgeving is vanaf het interne netwerk zonder MFA te gebruiken. Via het Internet wordt IMOTP afgedwongen via ADFS. De MFA-oplossing heet ECToken. Het golden image (basis van de VDI-omgeving) wordt maandelijks bijgewerkt met Microsoft, Adobe en Firefox/Chrome updates.
- Eindgebruikers binnen Citrix krijgen een gestandaardiseerde basiswerkomgeving en bestaat uit MS Windows Server 2016 met Office 2016 (zonder OneDrive).

- Op basis van functie worden nog extra toepassingen ter beschikking gesteld zoals project, visio, diverse plugins in Outlook, specifieke software om adreslabels af te drukken.
- Kritische toepassingen als IBM SPSS en Acrobat worden als (Citrix) published apps aangeboden vanaf aparte servers binnen de omgeving aangeboden voor daartoe geautoriseerde gebruikers. De gebruikersomgeving wordt met WEM beheerd.
- Binnen Hecht zijn naast de reguliere (vaste) eindgebruikers tevens (tijdelijke) externe gebruikers die niet bij Hecht in dienst zijn en toegang tot bepaalde delen van de omgeving nodig hebben. Dit betreft enkele eindgebruikers die via de RDOG-omgeving gebruik maken van Kidos (elektronisch kind dossier), wat een applicatie is die via Chrome als published app kan worden bereikt.
- Daarnaast zijn er medewerkers in de lijndienst van de RVE Corona die geen toegang hebben tot de Citrix-omgeving en alleen een beperkte (F3-licentie) Microsoft 365 omgeving ter beschikking hebben. De meeste reguliere (vaste) eindgebruikers hebben een Microsoft E3 licentie en enkele een Microsoft E5 licentie.

C. Kenmerken werkplek

De huidige werkplekomgevingen kunnen per entiteit (GHOR, RAV en RDOG) op basis van onderstaande uitgangspunten (verder) worden gekenmerkt. Omdat Hecht een organisatie is die sterk in beweging is, kunnen bepaalde uitgangspunten gedurende de looptijd van de aanbesteding wijzigen.

1. GHOR

- De fysieke werkplek maakt gebruik van MS365.
- Toepassing HelloID voor Identity Management voor de provisioning van identiteiten, rollen en het inrichten van toegangsbeheer.
- Multi-Factor Authenticatie (MFA) met MS authenticator.
- Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van SSO. Er is wel een separate inlog noodzakelijk voor verschillende landelijke applicaties (niet door Hecht gehost).

2. RAV

- Toegang intern en extern via Citrix Virtual Apps and desktops.
- Multi-Factor Authenticatie (MFA) oplossing van Safenet.
- Toepassing HelloID voor Identity Management voor de provisioning van identiteiten, rollen en het inrichten van toegangsbeheer.
- De Lokale AD wordt gesynchroniseerd met sync naar Azure.
- De lokale AD heeft functiegroepen met autorisaties en vormt de basis voor role-based access.
- Er is een ADFS-koppeling tussen de AD van RAV en die van Hecht.

3. RDOG

- Toegang intern en extern via Citrix Virtual Apps and Desktops.
- Multi-Factor Authenticatie (MFA) oplossing van Microsoft en TOTP van ECToken. Streven is geen MFA vanaf Intranet, wel MFA vanaf Extranet.
- MS Teams is buiten Citrix om te bereiken voor video en chat.
- Intranet gehost op basis van SharePoint offline (SharePoint 2013) met specifiek gebruik voor Corona.
- Office 2016 binnen Citrix en op laptops Office 365.
- Files worden opgeslagen (back-up) op het filesysteem van fileservers op basis van Veeam.
- M365 gegevens worden geback-upt met behulp van Avepoint Cloud back-up.
- Email via Exchange Online met Zivver om beveiligd cliënten en ketenpartners te mailen.
- Applicaties op mobiel (Teams/Outlook) aangeboden via Intune. Applicatiemanagement op bijv. de apps Teams en Outlook gaat via Intune, encrypted container op een mobiel (Corporate Owned, Personally Enabled) waarbij RDOG-gebruik maakt van Samsung Android apparatuur.
- Beheer fysieke werkplek devices verloopt voor de AAD connected devices via Intune/Endpoint Manager (AutoPilot), voor de AD connected devices via ConfigManager Autodeploy).
- HelloID voor Identity Management voor de provisioning van identiteiten, rollen en toegangsbeheer
- Het golden image (basis van de VDI-omgeving) wordt maandelijks bijgewerkt met Microsoft, Adobe en Firefox/Chrome updates.

- FSLogix als profiel oplossing.

D. Exchange online & printen

Elke entiteit van Hecht (GHOR, RAV en RDOG) heeft een eigen Exchange emailomgeving.

1. GHOR

- Volledig in Exchange Online en heeft 16 user mailboxen. Alle bestanden worden op OneDrive en SharePoint opgeslagen.
- GHOR maakt gebruik van 1 multifunctional en 2 laserprinters. De printers staan in een beveiligde ruimte, er wordt geen gebruik gemaakt van follow-me printing.

2. RAV

- RAV heeft nog een on-premise emailomgeving en is van plan om te migreren naar een Exchange Online omgeving, maar eist dat de omgeving hybride blijft in verband met het gegarandeerd kunnen versturen van medische gegevens tijdens ambulanceritten.
- RAV maakt op de locaties gebruik van multifunctionals met follow-me printing via Equitrack. De medewerkers kunnen ook thuis printen.

3. RDOG

- Grotendeels over naar Exchange Online. Een klein aantal mailboxen kan (nog) niet worden overgezet, wegens de koppeling met een dossiersysteem waar beveiligde email automatisch in wordt geïmporteerd. Beveiligde email wordt, net als bij onze ketenpartners, via Zivver geregeld.
- De Exchange online omgeving is met 1750 user mailboxen, 343 gedeelde mailboxen en 102 resources in totaal 2,1 TB. Op de fileservers staat persoonlijke en groepsdata die in de gewenste situatie op de nieuwe Moderne Digitale Werkplek beschikbaar moet zijn. 951 GB aan data op persoonlijke (G) schijven en 1,84 TB aan bestanden op afdeling (H) schijven die naar OneDrive en/of SharePoint online moeten.
- Ten aanzien van printen wordt gebruik gemaakt van multifunctionals (Sharp), desktop printers (HP) en labelprinters. Voor de multifunctionals wordt follow-me printing toegepast met RFID-tags (Ascom, of hoofdlocatie Leiden ook gebouwcontrole). De desktop printers zijn beveiligd met pinsecurity. De labelprinters zijn niet beveiligd. De medewerkers kunnen ook thuis printen (aansturing follow-me & persoonlijke printer).

1.3. IAAS-dienstverlening

Hecht maakt op dit moment gebruik van een MS Azure omgeving als IAAS-platform. De netwerkconfiguratie Azure is opgezet als hub/spoke (opschonen/rationaliseren gewenst) met een IPSec koppeling (i) aan de on-premise omgeving en (ii) ten behoeve van data-uitwisseling Datawarehouse met Clavis.

1.4. Uitdagingen en risico's

Het ICT-landschap van Hecht staat onder druk, nadert het einde van de technische levensduur en dient te worden gemoderniseerd om Hecht adequaat en blijvend te kunnen ondersteunen in de breedte van alle (kritische) bedrijfsprocessen. Om de continuïteit van het ICT-landschap te borgen én de noodzaak om te moderniseren, is het van belang om vanuit de techniek, cybersecurity en gebruikersperspectief hierin stappen te zetten. Belangrijke uitdagingen voor Hecht zijn:

1. Het support en technische continuïteit is op het centrale servercluster (16 blade-servers met daarop Citrix) tot en met november 2023 verzekerd. Vervangen van minimaal 12 van deze servers is na november technisch niet meer mogelijk en vormt een onacceptabel continuïteitsrisico. De noodzaak tot uitfasering van de Citrix-omgevingen voor RDOG en RAV is een vaststaand feit.

2. Het contract met Tele2 (T-Mobile) voor de vaste netwerkverbindingen met alle locaties (exclusief RAV en GHOR) inclusief de centrale firewall verliep per 1 mei 2022, hetgeen met één (1) jaar is verlengd. Vernieuwing en verbetering van deze diensten is randvoorwaardelijk in tijd én voor de functionaliteit voor de Moderne Digitale Werkplek.
3. Door de verschillende ICT-omgevingen en leveranciers, in combinatie met de eigenstandige keuzes en regie van RAV respectievelijk GHOR, dienen vanuit cybersecurity oogpunt maatregelen te worden getroffen als bescherming tegen bedreigingen van buitenaf.
4. De Hecht entiteiten hebben elk hun eigen tenant (rdoghm.nl, ghorhm.nl en ravhm.nl) en dient in de gewenste situatie te migreren naar één Microsoft-tenant (wijzijnhecht.nl). Dit met de kanttekening dat er applicaties per Hecht entiteit worden gebruikt, die slechts met één zgn. Microsoft-tenant kunnen werken.
5. RAV heeft de wens om het gebruik van Exchange Online en Endpoint (device management) eerder mogelijk te maken dan het beschikbaar komen van de Moderne Digitale Werkplek. Dat betekent dat de nieuwe wijzijnhecht.nl-tenant al vóór gunning van de Opdracht wordt gerealiseerd en de implementatie van Exchange Online eerder kan aanvangen.
6. Connectivity met de RAV-ambulances moet optimaal behouden blijven.
7. De naamswijziging van RDOG-HM naar Hecht kan ICT-technisch pas volledig doorgevoerd worden als heldere keuzes gemaakt zijn over de gewenste uniformiteit Hecht-breed, dus inclusief de RAV en de GHOR. De migratie naar één Microsoft-tenant (wijzijnhecht.nl) betekent dat implementatie naar het nieuwe emaildomein één keer kan worden uitgevoerd.
8. Adoptie Hecht-breed van de uitgerolde MS365-omgeving binnen de 3 entiteiten.
9. De 3 entiteiten met elk een eigen intranet als landingspagina, moet één 'sociaal intranet' worden.
10. Het kwaliteitshandboek is nu in intranet ondergebracht. De vervanging bevindt zich in de initiatie fase en zal niet voor 1 april 2023 gerealiseerd zijn. Dit betekent dat het kwaliteitshandboek beschikbaar moet worden in de nieuwe omgeving.
11. Uniforme werkplekbeveiliging in afstemming met netwerk security.
12. De werkplekdienstverlening is momenteel nog in scope van de huidige gecontracteerde partijen en zal op de gewenste scope onderdelen moeten worden overgedragen aan de gegunde Inschrijver.
13. De beoogde uitbesteding van de in dit document beschreven Moderne Digitale Werkplek resulteert voor Hecht in een multi-vendor situatie en vraagt van Hecht de nodige volwassenheid om naast de werkplekleverancier ook de andere partijen te kunnen aansturen en op elkaar af te stemmen.

1.5. Relevante contracten

De volgende relevante contracten van de huidige werkplek dienstverlening zijn van toepassing. Hieronder een omschrijving en de doorlooptijd.

Entiteit	Dienst	Contract doorlooptijd
RDOG	Microsoft (EA eindigt 31-12-2022) en Citrix licenties	EA wordt vernieuwd bij huidige LSP / Citrix-licenties lopen tenminste t/m november 2023
RDOG	Microsoft licenties specifiek voor RVE Corona (vanwege maandelijks op- en afschalen)	Overeenkomst Microsoft Online Diensten loopt vooralsnog t/m 01/05/2023
RDOG	User devices	Raamovereenkomst voor aanschaf loopt t/m 01/03/2024
GHOR	Microsoft licenties, user devices en werkplekdienstverlening	Service-overeenkomst loopt t/m 30/11/2024
RAV	Microsoft licenties, user devices en werkplekdienstverlening	Service-overeenkomst is maandelijks opzegbaar

1.6. Afhankelijkheden

Met betrekking tot de implementatie en het in productie nemen van de Moderne Digitale Werkplek dient Inschrijver met onderstaande projecten en initiatieven rekening te houden. Hieronder een opsomming van de afhankelijkheden:

1. Implementatie van de Moderne Digitale Werkplek is in aanzienlijke mate technisch gedreven, maar heeft ook een functionele impact op de Hecht organisatie. Samenwerking met het “Programma Hecht24” om aandacht te creëren voor aspecten als samenwerken en communiceren.
2. De implementatie van het vernieuwde netwerk is randvoorwaardelijk voor het goed en veilig functioneren van de Moderne Digitale Werkplek.
3. Binnen het programma Cybersecurity worden ten aanzien van informatiebeveiliging verbeteringen doorgevoerd om blijvend te voldoen aan de geldende normen voor overheid en de zorg.

1.7. Methodiek beheerprocessen

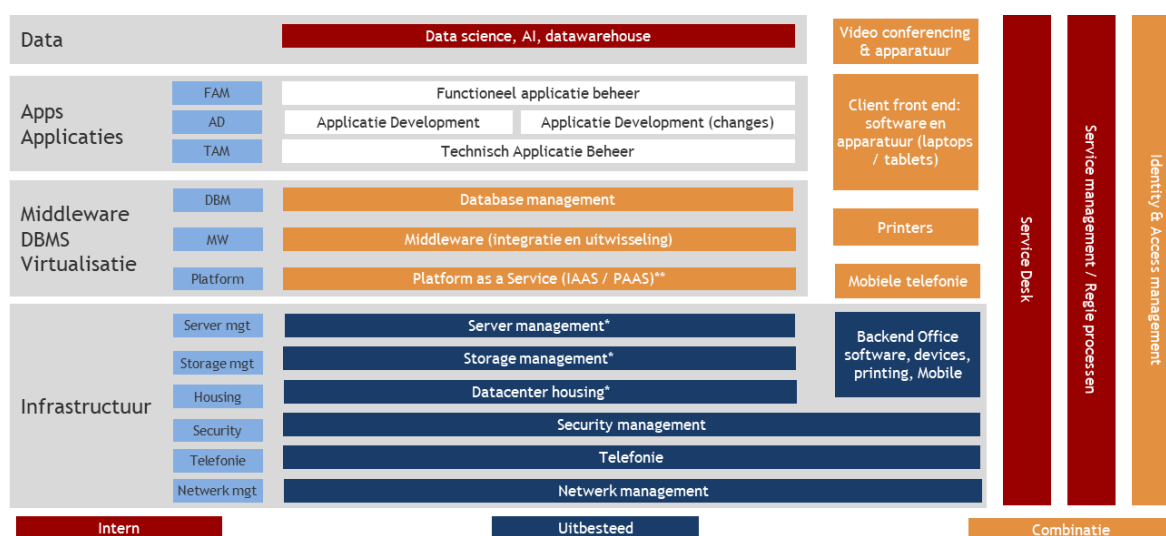
Als methode hanteert Hecht voor de ICT-beheerprocessen ITIL® V4. Als standaard voor informatiebeveiliging wordt naast zorg specifieke standaarden zoals NEN7510/12/13 en BIO ook gebruik gemaakt van ISO 27001/27002.

2. Gewenste situatie na gunning

De huidige Hecht werkplek kan niet langer aan de gewenste eisen voldoen en is zonder forse investering ongeschikt voor streaming media. De huidige situatie wordt gekenmerkt met workarounds om extra functionaliteit (Teams lokaal) buiten de standaard werkplek ter beschikking te stellen. Hierdoor wordt het te beheer(s)en landschap steeds complexer en neemt de technische schuld alsmaar toe. In toenemende mate kan de huidige virtuele (Citrix) als fysieke werkplek de behoefte van de eindgebruiker niet meer voldoende ondersteunen. Een nieuw Modern Digitaal Werkplek concept is voor Hecht breed wenselijk, waarmee eindgebruikers altijd en overal op een veilige en geïntegreerde manier kunnen samenwerken. Zowel intern als extern met cliënten (burgers) en partners bijv. gemeenten, andere RDOG'en, jeugdbescherming en reclassering. In het licht van de aanbesteding vraagt dit om een heldere afbakening van de gewenste dienstverlening waarvoor enerzijds Inschrijver en anderzijds Hecht voor verantwoordelijkheid is.

Inschrijver is verantwoordelijk voor reguliere (run) en eenmalige (migratie en adoptie) dienstverlening, met de mogelijkheid om gedurende de looptijd optioneel on-site support te kunnen aanbieden. Hecht neemt voor bepaalde dienstverleningscomponenten haar verantwoordelijk waaronder het aansturen van het multi-vendor landschap.

Hecht verwacht ter vervanging van haar huidige werkplek een Modern Digitaal Werkplek concept waarvoor het "Microsoft, tenzij beleid" als uitgangspunt dient. De Moderne Digitale Werkplek wordt als een (beheerde en Cloud gebaseerde) dienst afgenomen, waarbij de reikwijdte van de scope kan worden opgesplitst in de Client front-end en de Office backend dienstverlening. In onderstaand figuur 4 de gewenste organisatie van de ICT-dienstverlening van Hecht.



Figuur 4: Gewenste organisatie ICT-dienstverlening Hecht breed

2.1. Uniformiteit

Hecht streeft naar uniformiteit over de 3 werkplek omgevingen van GHOR, RAV en RDOG. Dit vraagt om centrale regie en overzicht van zowel Hecht als Inschrijver met de volgende aandachtspunten:

- Om soepele samenwerking Hecht-breed mogelijk te maken wordt gewerkt met één Microsoft365-tenant. De bestaande 3 tenants (rdoghm.nl, ghorhm.nl en ravhm.nl) worden gemigreerd naar één nieuwe tenant (wijzijnhecht.nl), zodat een uniforme werkwijze mogelijk wordt rond toegang tot applicaties, bestanden en documenten.
- Met de nieuwe Microsoft365-tenant wordt de naamswijziging van RDOG-HM definitief en volledig doorgevoerd.
- De dienstverlening moet voor alle eindgebruikers op dezelfde manier ingericht en uitgevoerd worden.

- d. Ontwikkelen en implementeren structuur van persona's, landingspagina('s), intranet en online samenwerken.

Met betrekking tot het te realiseren Moderne Digitale Werkplek concept voor Hecht, wordt onderscheid gemaakt in 2 werkplekvarianten die als uitgangspunt dienen voor tabblad 3 MDW vergoeding in Bijlage 11 Prijzenblad. Van Inschrijver wordt verwacht om tot een Modern Digitaal Werkplek concept te komen die op de twee varianten aansluiten.

- **Werkplekvariant 1 (gestandaardiseerde werkplek)** voor de circa 1.300 "reguliere" (vaste) medewerkers die op basis van een Microsoft E3 licentie en enkele een Microsoft E5 licentie ongeacht de entiteit, device en locatie toegang hebben tot Microsoft 365 aanbod. Rekening met worden gehouden dat specifieke groepen eindgebruikers extra functionaliteit en/of toepassingen nodig hebben. Te denken valt hierbij aan certificaten (bijvoorbeeld Vecozo-toegang), toegang tot SaaS-toepassingen die uitsluitend via de AmZX te bereiken zijn (bijvoorbeeld iTBC), en zwaardere toepassingen die op dit moment als Citrix published app worden aangeboden om licentie, toepassing en toegang tot data gecentraliseerd aan te bieden (IBM SPSS/R-Studio).
- **Werkplekvariant 2 (light werkplek)** bedoeld om in geval van bepaalde situaties waaronder de Coronacrisis snel te kunnen op- en afschalen met "tijdelijke" gebruikers die niet in dienst zijn van Hecht en waarvan de aantallen op piekmomenten kunnen oplopen tot circa 2.500. Flexibiliteit is geboden in de verbinding tussen het device en de tijdelijke medewerker. Bij de Coronacrisis bleken Microsoft F3 licenties en een VPN-client (voor toegang tot CoronIT via de AmZX van de RDOG GHOR Nederland) voldoende. De vraag is of dit naar de toekomst voor Hecht ook voldoende is. De tijdelijke gebruikers hebben bijv. toegang met een browser versie van Outlook. Een klein aantal maakt via de RDOG-omgeving gebruik van Kidos (elektronisch kind dossier), wat een applicatie is die via Chrome als published app kan worden bereikt.

Hecht overweegt nog op welke wijze de Microsoft licenties worden afgenomen, via een ESA of via de Inschrijver. Inschrijver wordt daarom uitdrukkelijk gevraagd om de door Inschrijver geadviseerde Microsoft licenties op te nemen in Tab. 6 van Bijlage 11 Prijzenblad en niet (te verdisconteren) in Tab. 3 MDW vergoeding in Bijlage 11 Prijzenblad.

2.2. Reguliere dienstverlening

Inschrijver is met betrekking tot de Moderne Digitale Werkplek verantwoordelijk voor onderstaande reguliere dienstverlening. De prijs per werkplek (werkplek variant 1 en 2) in Tab. 3 MDW vergoeding in Bijlage 11 Prijzenblad dient hierop te zijn gebaseerd.

- **Moderne Digitale Werkplek.** Inschrijver levert een goed functionerende, gecontroleerde en veilig Moderne Digitale Werkplek concept op, waarvoor het principe "Microsoft tenzij ..." van toepassing is. Dit betekent dat Hecht eindgebruikers beschikking krijgen over lokale functionaliteiten als Teams, Office en Outlook Online welke breed binnen Hecht moeten worden toegepast. De Moderne Digitale Werkplek biedt centrale toegang tot de Hecht applicaties (legacy, published, web & SaaS, lokaal) die op verschillende manieren voor gebruik worden ontsloten. De look and feel van de Moderne Digitale Werkplek is per Hecht entiteit (RDOG, GHOR en RAV) configureerbaar. Verder biedt de Moderne Digitale Werkplek onder meer (i) een Azure landing zone, applicatiedistributie, werkplek (Endpoint) security, data encryptie, en (ii) Opslag van toegankelijke (geautoriseerde) persoonlijke- en afdelingsdata, waarbij het uitgangspunt geldt dat het beheer van de folder structuur en rechten bij applicatiebeheer MS365 ligt, en dat de geldende back-up frequentie en retentie van Hecht data gehandhaafd blijft (RPO/RTO).
- **Cloud IAAS-platform.** Beheren en door ontwikkelen van het bestaande IAAS Cloud platform binnen Microsoft 365 om (niet SaaS) applicaties te hosten in Microsoft Azure. Daarnaast zal voor de onderdelen van de virtuele (Citrix) omgeving die virtueel moeten blijven Azure Virtual Desktop als vervanging ingezet kunnen worden. Doelstelling van Hecht is om de Citrix omgeving(en) als resultaat van de Migratie volledig uit te faseren (indien noodzakelijk met een af te stemmen fasering voor bijv. de RAV).

- **Active Directory Management.** Inschrijver borgt het beheer op de AD-objecten en Hecht blijft eigenaar van de AD-gegevens.
- **Identity & Acces Management:** Inschrijver is op basis van de identiteiten en rollen voor de onderstaande activiteiten verantwoordelijk. In par. 2.4 de verantwoordelijkheden die Hecht gaat invullen:
 - Het inrichten van toegangsbeheer van applicaties via Azure Active Directory.
 - Het inrichten van configuratiebeheer (evt. middelen (passen, certificaten) koppelen).
 - Het inzichtelijk krijgen en houden wat identiteiten mogen.
- **2^e lijn Service Support.** De supportdiensten van de Inschrijver omvatten een resultaatgerichte 2e lijn ondersteuning, en borgt de afhandeling van m.n. incidenten, problemen en service verzoeken die afkomstig zijn van de 1e lijn Servicedesk van Hecht. De 2e lijndiensten omvatten het door Inschrijver uit te voeren proces rondom het aannemen en afhandelen van meldingen. Daarmee wordt bedoeld het aannemen, beoordelen, behandelen, dispatchen naar derden (vanuit service integratieverantwoordelijkheid) en terugkoppelen en afsluiten van de 2e lijn meldingen. Inschrijver rapporteert periodiek over de performance van de dienstverlening. Inschrijver zorgt dat de 1^e lijn servicedesk van Hecht over de juiste informatie, kennis en middelen beschikt om de juiste werking van de Moderne Digitale Werkplek (beter) te doorgronden. Zodat zoveel mogelijk meldingen direct bij een eerste contact met de eindgebruiker kan worden opgelost. Zie Bijlage 10 voor de minimale Service Level Requirements.
- Het koppelen van Topdesk als het servicemanagementsystemen van Hecht met het systeem van de Inschrijver is tijdens de looptijd van de overeenkomst wenselijk om up-to-date informatie te kunnen uitwisselen over de (status van) de configuration items.
- **Service Integratie.** De verantwoordelijkheid is om tot een geïntegreerd Moderne Digitale Werkplek omgeving binnen het IT-landschap van Hecht te komen. Inschrijver coördineert en initieert vanuit zijn rol als Service Integrator overleggen tussen de coördinatoren van de diverse oplosgroepen om – naar aanleiding van een melding - operationele werkzaamheden af te stemmen. De service integratie is voornamelijk gericht op de onderstaande koppelvlakken:
 - Datacenters. Hecht maakt afhankelijk van de entiteit gebruik van datacenters, wel of niet gehost door een externe partner.
 - Randapparatuur. De mogelijkheid om te reguleren welke randapparatuur wel en welke niet kan worden toegepast.
 - Printing. Follow-me printen en scannen (naar applicaties)), waarbij het follow-me systeem wordt beheerd door de print leverancier. Inschrijver draagt zorg dat het follow-me concept landt op de Moderne Digitale Werkplek. De printers moeten via de Moderne Digitale Werkplek ontsloten kunnen worden waarbij er gebruik wordt gemaakt van mogelijkheden om printopdrachten van een eindgebruiker alleen na authenticatie op de printer op te kunnen halen.
- **Service Management.** Cross functionele diensten zijn van toepassing op de moderne digitale werkplek en bestaan op basis van de geldende ITIL® V4 minimaal uit de volgende processen zoals change & release management, incident management en problem management.
- **Generieke informatiebeveiliging.** Inschrijver levert generieke informatiebeveiliging diensten oftewel operationeel securitymanagement, met de nadruk op het ontwerpen, inrichten, implementeren, beheren van informatiebeveiligingsdiensten, waarmee de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de Hecht informatievoorziening en wel specifiek op de Moderne Digitale Werkplek is geborgd. Dit behelst het leveren van een collectie aan diensten waaronder logging (logdata) en vulnerability scans om data van Hecht te beschermen tegen potentiële bedreigingen.

2.3. Optionele dienstverlening

Hecht vervult vanuit de 1^e lijn Servicedesk aan haar eindgebruikers onderstaande on-site supportactiviteiten. Hecht verwacht deze werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst (voorlopig) te continueren en wil de mogelijkheid openhouden om deze activiteiten op termijn in het belang van de werkplek

dienstverlening over te kunnen dragen aan de Inschrijver. Onderstaand wordt ingegaan op de scope van de dienstverlening die hieronder wordt verstaan.

- **On-site support.** Ondersteuning van de Hecht medewerker op de werkplek, IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten inclusief het voorraadbeheer. De focus ligt op m.n. op het werkplekbeheer van devices (laptop, desktop en randapparatuur), aanschaf van devices (in naam van Hecht), voorraadbeheer, inspoelen, verstrekken c.q. uitleveren van devices op locatie (kantoor en thuis), innemen van devices, administreren van alle devices in centrale CMDB, afvoeren en vernietigen van devices en vaststellen beschikbaarheid service packs voor de devices. Met betrekking tot de randapparatuur identificeert Hecht de verantwoordelijkheid van Inschrijver in het leveren en indien noodzakelijk certificeren en beheren van alle toebehoren bij de Moderne Digitale Werkplek zoals een (extra) monitor, (aangepast) toetsenbord, muis, docking station, kabels en headsets.

2.4. Eenmalige dienstverlening

De Transitie naar de Moderne Digitale Werkplek van Hecht bestaat uit een 2-tal fasen, namelijk Fase 1 Migratie en Fase 2 Adoptie. Fase 3 – Re-transitie is gericht op het beëindigen en overdragen van de dienstverlening.

- **Fase 1 – Migratie.** De migratie is gericht op de bouw en inrichting van de Moderne Digitale Werkplek als de datamigratie van de persoonlijke data en afdelingsdata (resp. G en H: schijf). Onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver bereiden Partijen zich voor op de migratie. Hecht geeft in het belang van de continuïteit van de (werkplek)dienstverlening en bedrijfsvoering de voorkeur aan een implementatie(aanpak) waarbij de continuïteit en samenwerking van een gemigreerde en niet-gemigreerde eindgebruikers te allen tijde geborgd is. De ICT-dienstverlening en Hecht bedrijfsvoering mag vanwege het maatschappelijke en kritieke karakter geen risico op onderbreking kennen. Hecht wenst de implementatie direct na ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst te starten. De nieuwe Moderne Digitale Werkplek wordt geïntegreerd in het IT-landschap van Hecht. Afhankelijk van de migratiestrategie wordt de nieuwe Moderne Digitale Werkplek gefaseerd (per entiteit of per gebruikersgroep) of in zijn geheel uitgerold naar de Hecht eindgebruikers. Met de uitrol van de Moderne Digitale Werkplek wordt de oude huidige werkplek uitgefaseerd.
- **Fase 2 – Adoptie.** De adoptie is erop gericht, om maximaal rendement te halen uit de Moderne Digitale Werkplek door het begeleiden van de Hecht gebruikers. Waarbij het vooral gaat om de nieuwe manier van digitaal werken met de Moderne Digitale Werkplek en samenwerken eigen te maken. Op de eindgebruikers komen diverse veranderingen af. Werken buiten Citrix; werken met een landingspagina (is niet gelijk aan intranet); werken met Teams, SharePoint en OneDrive. Daarnaast wordt het opslaan en bewaren van documenten anders. De digitale vaardigheden van medewerkers verschillen. Deze verschillen gaan dwars door de organisatie heen en zijn niet specifiek voor een entiteit of organisatieonderdeel. De verschillen tussen medewerkers vragen om een divers pakket aan tools om de adoptie succesvol te maken. De Inschrijver is in de lead voor de gehele adoptiefase van opleiden en trainen van medewerkers en het beschikbaar stellen van tools. Daarbij kan Inschrijver beperkt gebruik maken van mensen van Hecht ter ondersteuning bij de adoptiefase.

Hecht verwacht dat de Inschrijver na de eerste adoptie activiteiten de organisatie en medewerkers meeneemt in het verdere gebruik van de Moderne Digitale Werkplek zodat de organisatie een zo optimaal mogelijk resultaat behaalt. Het kernteam van Hecht die door Inschrijver getraind worden om de adoptie blijvend te ondersteunen kunnen gebruik maken van een toolkit die door Inschrijver beschikbaar is gesteld (en blijft).

- **Fase 3 – Re-transitie.** De re-transitie is erop gericht om in het geval van (gedeeltelijke) tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst of na afloop van de Overeenkomst dient(en) (onderdelen van) de dienstverlening binnen scope over te dragen van de Inschrijver naar Hecht of naar een door Hecht aan te wijzen nieuwe verkrijgende partij. Ten behoeve van een soepele overdracht van de voor de Dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen wenst Hecht op voorhand met Inschrijver hierover afspraken te maken. Hiertoe zal de begunstigde Inschrijver worden uitgenodigd om als onderdeel

van de Overeenkomst een re-transitieplan te beschrijven dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel dient te worden gehouden.

2.5. Verantwoordelijkheden Hecht

Hecht is op hoofdlijnen jegens de Moderne Digitale Werkplek verantwoordelijk voor de onderstaande dienstverlening

- **Regie.** Een goed functionerende regiefunctie is voor Hecht randvoorwaardelijk om de invulling en kwaliteit van de dienstverlening door Inschrijver op basis van de gemaakte afspraken te monitoren en bij te sturen. De regiefunctie wordt door de IT-afdeling ingevuld en zal bij ingang van de Overeenkomst haar start maken. Inschrijver wordt gevraagd constructief bij te dragen aan deze ontwikkeling bij Hecht. Hecht streeft naar een open en transparante samenwerking met de Inschrijver, waarbij de zakelijkheid voor Hecht een belangrijk uitgangspunt is voor het uitvoeren van de regiefunctie, en zich vertaalt in:
 - Het wederzijds houden aan proces- en werkafspraken door beide partijen.
 - Het dienstenaanbod dient met voldoende kwaliteit de wens en behoefte van Hecht af te dekken.
 - Het rekening houden met elkaars belangen en doelstelling

Onder regie wordt verstaan het besturen, orkestreren en integreren van de mensen en middelen, zodat diensten op een gecontroleerde manier geleverd worden, waardoor de afnemers van de diensten deze optimaal kunnen gebruiken. Het service integratie aspect van de dienstverlening wordt conform par. 2.2 bij de Inschrijver belegd.

- *Besturen* op strategisch niveau in de vorm van het maken en bewaken van *plannen* en beleid inclusief het maken van keuzes ten aanzien van leveranciers en het zorgen voor toezicht. Relevante processen en aandachtsgebieden zijn onder meer: compliance, risico-inschatting, informatiebeveiliging, architectuur, financiële onderbouwing (Business Case) en portfolio management.
- *Orkestreren* in de vorm van het specificeren en laten realiseren van *projecten en wijzigingen* (de uitvoering hiervan is geen regietaak, maar wordt gedaan door de inschrijver en derden). Relevante processen zijn onder meer: leveranciersmanagement en servicelevel management.
- *Integreren* in de vorm van het operationeel laten *leveren van standaard diensten* incl. op tijd laten oplossen van verstoringen e.d. Relevante servicemanagementprocessen zijn onder meer: Incident management, problem management en change management.
- **On-site support.** Hecht vult de 1^e lijn servicedesk in en ondersteunt de Hecht medewerker op de werkplek. De IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten waarvoor Hecht verantwoordelijk is het bestellen, voorraadbeheer, uitgifte op locatie (kantoor of thuis), inspoelen, beschikbaar stellen service packs, innemen/ wissen/ vernietigen van devices. Het administreren van alle devices in centrale CMDB is tevens de verantwoordelijkheid van Hecht. De devices en initiële software op de apparaten (Windows) zijn eigendom van Hecht.
- **Identity Access Management.** Opslag en beheer van de Hecht identity gegevens van interne Hecht medewerkers en partners. IAM-diensten door Hecht omvatten de volgende activiteiten:
 - Provisioning, beheren en doorontwikkeling van identities.
 - Provisioning van rollen (gedeeltelijk).
- **Microsoft 365 Licenties & werkplek devices.** Hecht is verantwoordelijk voor de aanschaf van Microsoft licenties (is nu geregeld via de bestaande contracten) en de contractering van een hardware leverancier voor af te nemen devices als bijv. een laptop, desktop en randapparatuur.

2.6. Buiten scope

Hieronder kort de diensten beschreven, die niet in scope van de Inschrijver voor de Moderne Digitale Werkplek zijn:

- Datacenters (infrastructuur & hosting);
- Network (LAN, WAN, WLAN);
- Technisch en functioneel applicatiebeheer van applicaties van derden, die niet vallen onder de werkplek;
- Functioneel en technisch beheer en onderhoud van multifunctionals en de printstraat;
- Functioneel beheer vaste telefonie (klantcontactcenter, telefooncentrale en vaste telefoons);
- Technisch beheer telefonie;
- Leveren van vaste en mobiele telefoons en abonnementen
- Ambulances en netwerk/devices in deze ambulances.

2.7. Potentiële ontwikkelingen

De Moderne Digitale Werkplek moet zich blijven ontwikkelen op basis van de behoefte van de gebruikers en de mogelijkheden van de technologie. De Moderne Digitale Werkplek ondersteunt Hecht medewerkers in een effectief gebruik van de werkplek om daarmee hun taken en werkzaamheden zo makkelijk mogelijk uit te voeren. Vakbekwame professionals willen veel meer zelf keuzes maken, zonder dat zij daarbij belangrijke informatie en kennis missen. De uitdaging van de Moderne Digitale Werkplek in de komende jaren is om de plek te blijven waar alles samenkomt en tegelijkertijd informatie en nieuws te “pushen” naar die omgevingen/ platformen waar medewerkers op hun eigen wijze samenwerken. Medewerkers werken zowel vanuit een Hecht locatie, als vanuit huis of een andere externe locaties.

Binnen Hecht ontstaat steeds meer behoefte aan functionaliteit die als clouddienst geleverd wordt. Denk hierbij aan functionaliteit die ontsloten wordt binnen Microsoft Teams en Powerapps. Dit staat op gespannen voet met de toename aan eisen rond beveiliging en privacy. Er is een groeiende behoefte aan samenwerking met partijen buiten Hecht (incl. burgers) en daarmee ook veilig kunnen videobellen, scherm- en documenten delen buiten het netwerk.

Door het uitgebreide applicatielandschap is een gemengde applicatie-provisioning nodig, waarmee kantoorautomatiserings- (KA) en business-applicaties op verschillende manieren ter beschikking worden gesteld in de Moderne Digitale Werkplek.

Hecht hanteert een Microsoft tenzij beleid en verwacht dat het gebruik van Cloud- en vooral SaaS-toepassingen de komende jaren voor Hecht alleen maar toeneemt ter vervanging van de eigen infrastructuur. Waarbij Hecht de beleidsverantwoordelijkheid behoudt voor security en compliance. De uitbreiding met Cloud- en SaaS-toepassingen vergt een regie inrichting bij Hecht ten aanzien van security en compliance omdat functionaliteit dan bij meerdere partijen betrokken wordt en moet worden geïntegreerd.

Appendix I – Applicaties

In separaat bestand Appendix 1A, 1B en 1C zijn alle applicaties van Hecht en de entiteiten opgenomen