



EUROPEESE OPENBARE AANBESTEDING

Request for Proposal

Managed Hosting Technische Infrastructuur

GR Cocensus

Datum : April 2024
Status : Definitief
Versie : 1.0

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1. Wie is Cocensus.....	3
1.2. Ambities en Speerpunten.....	3
1.3. ICT Voorzieningen.....	3
2. Het verzoek	4
2.1. De partner	4
2.2. Requirements	4
2.3. De Scope.....	11
3. Aanbestedingsprocedure	12
3.1. Aankondiging.....	12
3.2. Vragen	12
3.3. Selectie	12
3.4. Dienstverleningsovereenkomst.....	12
3.5. Vrijwaring	12
3.6. Algemene voorwaarden	13
3.7. Informatievergaring.....	13
3.8. Planning.....	13
3.9. Uitsluitingsgronden	13
4. De propositie	14
4.1. Algemene zaken	14
4.2. Kosten.....	14
4.3. Tegenstrijdigheden	14
4.4. Vertrouwelijkheid van gegevens	15
4.5. Samenstelling	15
5. Specificatie van de aanbieding.....	16
5.1. De Dienst	16
5.2. Uitgangspunten	17
5.3. De Kosten	20
6. Vragenlijst Organisatieprofiel	21
7. Programma van eisen.....	22
8. Gunningscriteria	22
8.1. Prijs.....	22
8.2. Kwaliteit.....	22
9. Beheerprofiel Managed Services IaaS en DaaS	23

1. Inleiding

Hoofdstuk 1 bevat algemene informatie over GR Cocensus en de organisatie (hierna te noemen; Cocensus).

1.1. Wie is Cocensus

Cocensus, een samenwerkingsverband van dertien gemeenten - Haarlem, Haarlemmermeer, Beverwijk, Hillegom, Wormerland, Oostzaan, Alkmaar, Bergen, Dijk en Waard, Uitgeest, Castricum, Heiloo en Den Helder - heeft de verantwoordelijkheid voor het innen van gemeentelijke belastingen en het vaststellen van de WOZ-waarde in dit gebied. Elk jaar worden ongeveer 420.000 onroerende zaken beoordeeld volgens de WOZ-wetgeving, worden 520.000 aanslagen verzonden en zijn er ongeveer 85.000 telefoongesprekken, zowel inkomend als uitgaand. Het hoofdkantoor van Cocensus bevindt zich in Heemskerk, waar 160 medewerkers werkzaam zijn.

Deze medewerkers hebben de flexibiliteit om vanuit huis te werken en telefoongesprekken af te handelen. Cocensus beheert tevens een Klant Contact Center (KCC) voor alle aangesloten gemeenten, waarbij zij alle communicatie met burgers en bedrijven met betrekking tot gemeentelijke belastingen behandelen.

1.2. Ambities en Speerpunten

Cocensus heeft haar ambities en speerpunten geformuleerd voor de komende jaren, waarin zij duidelijke doelstellingen nastreeft om zo haar rol in deze markt te optimaliseren:

1. Het leveren van hoogwaardige dienstverlening aan haar klanten
2. Het leveren van toegevoegde waarde aan aangesloten gemeenten, marktpartijen en maatschappij in het werkgebied.
3. Het vervullen van een brugfunctie tussen overheid, lokale overheid en burgers.

1.3. ICT Voorzieningen

De ICT-voorzieningen alsmede de informatievoorziening vallen onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Gegevensbeheer & IT. De Ambities en Speerpunten van de organisatie laten zich als volgt naar deze afdeling vertalen:

- IT levert betrouwbare en voorspelbare diensten aan onze interne klanten en aan de ketenpartners.
- IT ondersteunt en begeleidt ketenpartners bij de aansluiting op onze informatiesystemen.
- Gegevensbeheer & IT ondersteunt de organisatie bij de projecten die zij in het kader van operational excellence wil uitvoeren.
- De informatiesystemen (infrastructuur, applicaties en data) zijn betrouwbaar, altijd beschikbaar, toekomstbestendig en beveiligd tegen oneigenlijk gebruik volgens de voor de lokale overheid en overheid geldende wet-, en regelgeving (AVG/ ISO27001:2013 - BIO).
- IT is wendbaar en flexibel waardoor zij kan meebewegen met de continue veranderende ontwikkelingen op de markt, wijzigingen in de organisatie en aanpassingen in de dienstverlening aan haar opdrachtgevers.

De afdeling Gegevensbeheer & IT is uw primaire gesprekspartner in dit offertetraject.

2. Het verzoek

2.1. De partner

Cocensus zoekt vooral een partner, en geen contractpartij. Uiteraard moeten afspraken worden vastgelegd en bewaakt, maar de dienstverlening moet op de eerste plaats staan. Cocensus zoekt een partner die kan voorzien in 'full operational services' op het gebied van de capaciteitsvraag en de daarbij benodigde kwaliteit van 'Managed' dienstverlening in de context van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit. Allen vanuit het servicemodel; 'ICT as a Service'.

De partner is in staat om binnen korte tijd de organisatie te leren kennen en mee te bewegen bij wijzigende behoeften. Gedegen en tijdige uitvoering en transparante terugkoppeling moet de voornaamste drijfveren zijn. Eveneens is het een eis dat de partner zowel de 'Infrastructure as a Service' als de 'Desktop as a Service' en alle benodigde faciliteiten voor levering en het operationele beheer, als core business heeft.

Cocensus opereert in een werkgebied van dertien, voornamelijk Noord-Hollandse gemeenten. Stabiliteit en beschikbaarheid zijn daarom van evident belang. Een uitstekende Performance (beleving) van de omgeving is daarnaast een zéér voorname factor voor Cocensus alsmede de beveiliging.

Hosting van de primaire technische infrastructuur is voor Cocensus een bewuste keuze. Cocensus maakt al geruime tijd gebruik van 'ICT as a Service' waarbij zowel 'Infrastructure as a Service' en 'Desktop as a Service' (hierna te noemen; IaaS en DaaS), als diensten wordt afgenomen vanuit een geïsoleerde 'Virtual Datacenter' oplossing. Alle diensten worden 'Managed' onder SLA afgenomen.

Vanwege het grote aantal persoonsgegevens waarmee Cocensus werkt, is het van cruciaal belang dat de informatiebeveiliging voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BIO.

Cocensus wil aanbiedingen ontvangen van partijen die commitment kunnen/ willen uitspreken om te voldoen aan de vereisten.

2.2. Requirements

In onderstaand hoofdstuk zijn diverse thema's opgenomen met requirements. Hiermee beoogt Cocensus doorlopende verbetering in de dienstverlening naar de interne organisatie en de aangesloten gemeenten te kunnen bewerkstelligen (nu en in de toekomst). Tevens wenst Cocensus de effectiviteit van de inzet van ICT en de afstemming hiervan op de business, te verbeteren en te optimaliseren. Cocensus stelt hoge eisen aan een goede dienstverlening door haar partner op de volgende thema's en punten:

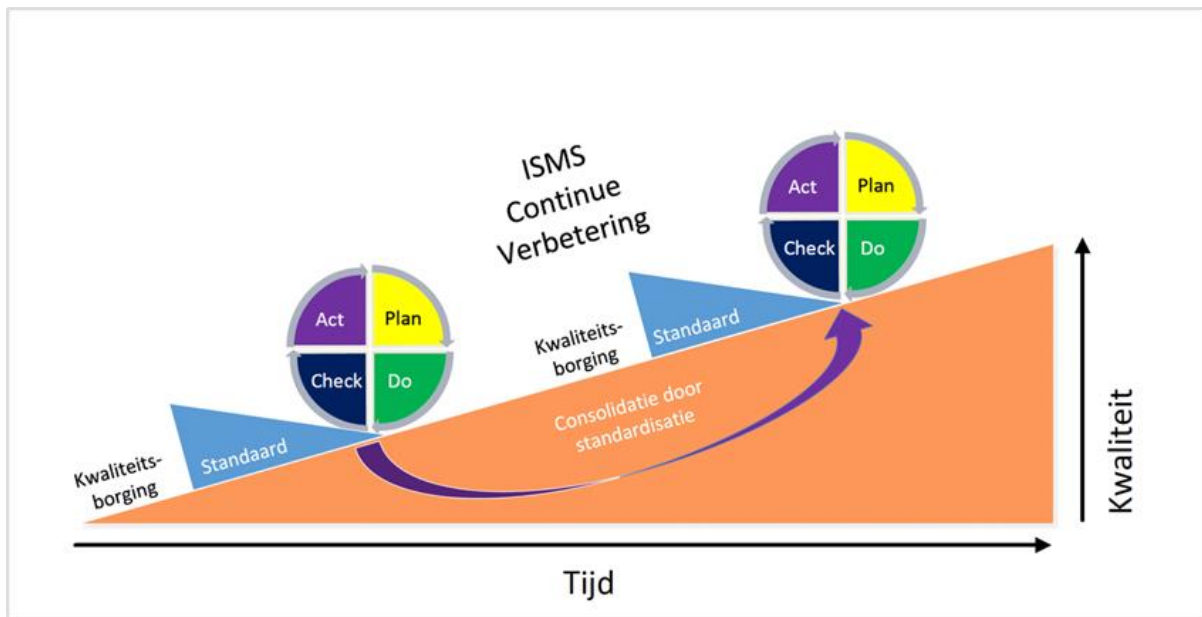
2.2.1. Informatiebeveiliging en Digitale weerbaarheid

Beveiliging staat hoog op de requirements-lijst waarbij de aansluiting met de huidige en toekomstige wet-, en regelgeving bepalend zijn voor de manier hoe Cocensus omgaat met de beveiliging van haar systemen, informatie en datastromen. In verband met de AVG is dit aangescherpt en is het informatiebeveiligingsbeleid uitgewerkt en geïmplementeerd volgens de laatste beveiligingsrichtlijnen/ ISO-normering 27001:2013 en BIO (Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse -overheid).

Cocensus verlangt dan ook van haar toekomstige partner het commitment op het vlak van beveiliging in algemene zin, waarbij de hosted diensten worden geleverd vanuit een gecertificeerde en geïsoleerde private-cloud omgeving (Virtual Datacenter). Tevens neemt Cocensus de ontwikkelingen rondom ENISA's cybersecurity certificering EUCS, zeer serieus en verlangt van de toekomstige partner dat zij voornemens zijn om hierop te certificeren. Ook de NIS2 standaard zal de komende jaren het uitgangspunt worden, samen met de verankering van de BIO, als basis voor de informatiebeveiliging.

Vanuit het Service Management verwacht Cocensus van de toekomstige partij, dat Vulnerability Management (iSMS) en de daarbij behorende PDCA-cyclus wordt ingevuld met het periodiek toetsen van de digitale weerbaarheid. Dit vanuit eigen inzet eens per kwartaal en tevens faciliteert, dat er jaarlijks door een onafhankelijke partij een Vulnerability Assessment/ Pentest wordt uitgevoerd.

Op dit vlak ziet Cocensus graag hoe de partner dit invult, waarbij zij een beschrijving van een roadmap, planning en/of een lopend certificeringstraject, meeneemt in de propositie.



Figuur 1: Informatiebeveiligingsmanagement – PDCA

Nr	Omschrijving	Maximaal te behalen punten	Eis/ Kwaliteit
1.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 2.2.1. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

2.2.2. Soevereiniteit

Cocensus volgt de uitspraken van de Europese Commissie (en nationale overheden) met betrekking tot het belang van data-soevereiniteit. Ook op dit vlak eist Cocensus van de toekomstige partner, dat de managed diensten worden geleverd vanaf Nederlandse bodem en dat vanuit het concept 'Sovereign Cloud', de diensten de waarborg dragen dat data, enkel en alleen in Nederland is opgeslagen. Deze waarborg wordt volledig ondersteund door de wetgeving van de Europese Unie. Op dit vlak ziet Cocensus graag hoe de partner dit heeft ingevuld, waarbij zij een beschrijving van een roadmap, planning en/of een lopend certificeringstraject meeneemt in de propositie.

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
2.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 2.2.2. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

2.2.3. Continuïteit en beschikbaarheid

De omgeving is stabiel en continue beschikbaar voor onze gebruikers met uitzondering van de geplande onderhoudsvensters. Vanuit de benodigde capaciteit is er voldoende redundantie ingebouwd zodat de beschikbaarheid en de continuïteit gewaarborgd is bij eventuele calamiteiten in de infrastructuur en/ of datacenter(s). Een hosted oplossing op basis van het eerder benoemde 'Virtual Datacenter', waarbij er twee datacenterlocaties worden ingezet welke geografisch van elkaar gescheiden zijn, op een zo groot mogelijke afstand, is voor Cocensus een eis. De beschikbaarheid van de IaaS en DaaS diensten dienen een minimale beschikbaarheidsgarantie te kennen van 99,98%. Ook op dit vlak dient de partner te voorzien in de service-management functies; Continuity/ Availability management, wat verankerd ligt in de SLA. Servicewindow alle omgevingen: Werkdagen van 07:00 tot 18:00 (GMT+1).

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
3.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 2.2.3. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

2.2.4. Performance

De gebruikerservaring (performance van de werkomgeving en back-end) moet gewaarborgd worden door de juiste initiële sizing en flexibiliteit met betrekking tot het opschalen van resources. Downloaden en bewerken van grote bestanden, of het uitvoeren van complexe queries mogen niet leiden tot merkbaar performanceverlies. Aanbieder heeft vanuit het beheer en support op de omgeving performance monitoring ingesteld en een referentie omgeving beschikbaar, om eventuele performance degradatie snel en adequaat te kunnen oplossen.

De storage systemen onder de IaaS en DaaS dienst, zijn beide op flash-storage (SSD) gebaseerd met voldoende IOPS-capaciteit voor zowel servers als voor VDI-desktops. Ook is er flexibele sizing mogelijk voor VDI-desktops in de verschillende systeem-typen (standaard, poweruser, analysis, etc.) waarbij er standaard 4 vCPU's, 80GB SSD en 12GB RAM beschikbaar is voor de werkplek. Servers worden op basis van bestpractices en referentie informatie gesized.

Ook datalijnen, externe verbindingen en het switched netwerk, dient toekomst besteding te zijn in de zin van de benodigde bandbreedte en latency geschikt voor de verschillende toepassingen, online diensten, workloads en koppelingen. Voor wat betreft dark-fiber verbindingen maakt Cocensus gebruikt van de netwerk leverancier Eurofiber en wenst dit zo te houden.

2.2.5. Flexibiliteit en adaptiviteit

Wij voorzien in de periode 2024 - 2030 wijzigingen in het applicatie landschap en het platform. Onze hosting omgeving moet toekomst-vast, flexibel en schaalbaar zijn. Diensten worden zo veel als mogelijk als standaarddienst afgenomen, zonder dat het uitgangspunt van 'Sovereign Cloud' uit het oog wordt verloren. Uitbreidingen of aanpassingen worden snel en goed doorgevoerd zonder uitgebreide administratieve procedures. Vanuit het beleid rondom ICT/Cloud diensten, verlangt Cocensus van de toekomstige partner dat ontwikkeling op dit gebied, gelet op de mogelijkheden (zowel technisch als organisatorisch en vanuit geldende nationale en Europese wet-, en regelgeving), door middel van voorstellen tot migratie, implementatie en/of adoptie, leiden tot het optimum in het efficiënt afnemen en inzetten van 'ICT as a Service' vanuit de verschillende kaders voor compliance en governance.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
1.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.5. Beschreven gewenste situatie	10 punten	Kwaliteit

2.2.6. Duurzaamheid

Duurzaamheid is het thema waarbij Cocensus verwacht van de nieuwe partner, dat zij actief is met de SDG-doelstellingen (Sustainable Development Goals) voor 2030. Waarbij op het vlak van met name de hosted diensten vanuit de datacenters, er in de keten-verantwoordelijkheid initiatief wordt genomen in de weg naar een koolstofvrije economie en maatschappij. In Nederland omvat de SDG op dit moment een zestal doelstellingen die op het vlak van ICT-oplossingen meetbaar zijn en nationaal doelstellingen hebben gekregen voor 2030. Cocensus ziet dan ook graag op dit vlak de roadmap en/of de planning terug in de propositie van de aanbieder.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
2.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.6. Beschreven gewenste situatie	10 punten	Kwaliteit

2.2.7. Oplossing

Er is een sterke voorkeur dat de infrastructurele diensten (IaaS en DaaS), op basis van het huidige gevirtualiseerde platform; VMware Virtual Infrastructure en VMware Horizon DaaS, worden geserved. Uitmigreren dan wel transitie naar andere techniek en/of platform, is zeer ongewenst en is zeker niet efficiënt (in verband met doorlooptijden, migratie-perikelen, etc.) Ook is het behouden van de bestaande firewall infrastructuur (op basis van Check Point NGTX) welke tevens 'as a Service', als primaire beveiliging voor de infrastructuur wordt geleverd. Bij de inzet van proven-technology en proven-expertise, verwacht Cocensus van de partner, dat zij zo direct mogelijk en op het juiste niveau ondersteund wordt vanuit partnerships met de relevante Technologie partijen. Voor VMware geldt dat het partnership; Pinnacle/ Premier Partner en Sovereign Cloud, het uitgangspunt is.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
3.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.7. Beschreven gewenste situatie	40 punten	Kwaliteit

2.2.8. Netwerkkoppelvlak en connectiviteit

Voor de ontsluiting van de corebusiness applicaties wordt gebruik gemaakt van diverse netwerk-koppelvlakken. De ontsluiting van de primaire SaaS-applicaties van GouwIT en het koppelvlak voor de diensten binnen de domeinen; lokale en centrale overheid zullen op korte termijn worden geconsolideerd. Dit houdt in dat het huidige diginetwerk zal worden uit gefaseerd, waarbij een nieuwe generatie diginetwerk zal worden geïmplementeerd. Cocensus heeft bepaald dat zij vanuit de twee datacenter locaties gebruik gaan maken van het eGem koppelnetwerk. De mogelijkheid tot aansluiting op dit netwerk is daarbij een eis voor de toekomstige leverancier.

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
4.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 2.2.8. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

2.2.9. Communicatie

Voor een goede samenwerking tussen partners is communicatie essentieel, waarbij het gebruik van de Nederlandse taal de efficiëntie en effectiviteit van de communicatie waarborgt. De periodiek beschikbare rapportages en een vast aanspreekpunt zorgen voor korte lijnen en een heldere structuur voor beide partijen. Het proactief meedenken is onderdeel van de dienstverlening. Partner geeft gevraagd en ongevraagd informatie en advies betreffende groeipaden, trends, performance karakteristieken en toekomstverwachtingen voor wat betreft de managed dienstverlening.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
4.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.9. Beschreven gewenste situatie	10 punten	Kwaliteit

2.2.10. Beheer en ondersteuning (Support)

Cocensus verwacht voor het managed leveren van de hosted diensten op zowel de infrastructurele dienst IaaS, als op de diensten rondom de werkomgeving/ werkplek DaaS, full operationeel beheer en support. Door de hoge mate van afhankelijkheid van deze ICT-voorzieningen, stelt Cocensus kennis van de gemeentelijke belastingprocessen en de corebusiness applicaties en functionaliteit, als een eis. Cocensus heeft de overtuiging dat dit nodig is om op adequate wijze ondersteund en ontzorgd te kunnen worden. Voor de borging op dit vlak vereist Cocensus dat de onderliggende SLA componenten bevat, die uitgaat van beheer en ondersteuning op basis van autonome kennis bij de partner.

Managed services zien we in velen vormen. Cocensus vereist dat het service-model, voor het managed leveren van diensten, uitgaat van een beheerprofiel. Dit beheerprofiel omvat alle zaken binnen het beheer die vanuit verschillende servicemanagementfuncties, afgestemd beheer en ondersteuning levert op de hosted diensten. Het gespecificeerde beheerprofiel is opgenomen in hoofdstuk 9. Beheerprofiel Managed Services IaaS en DaaS van dit document. Het beheerprofiel ziet Cocensus graag terug als specifiek onderdeel van het SLA component 'Beheer en ondersteuning'.

Om nogmaals te benadrukken wat in dit document wordt bedoeld met het 'Managed' leveren van de diensten IaaS en DaaS, hieronder een korte uiteenzetting van de requirements hier omtrent:

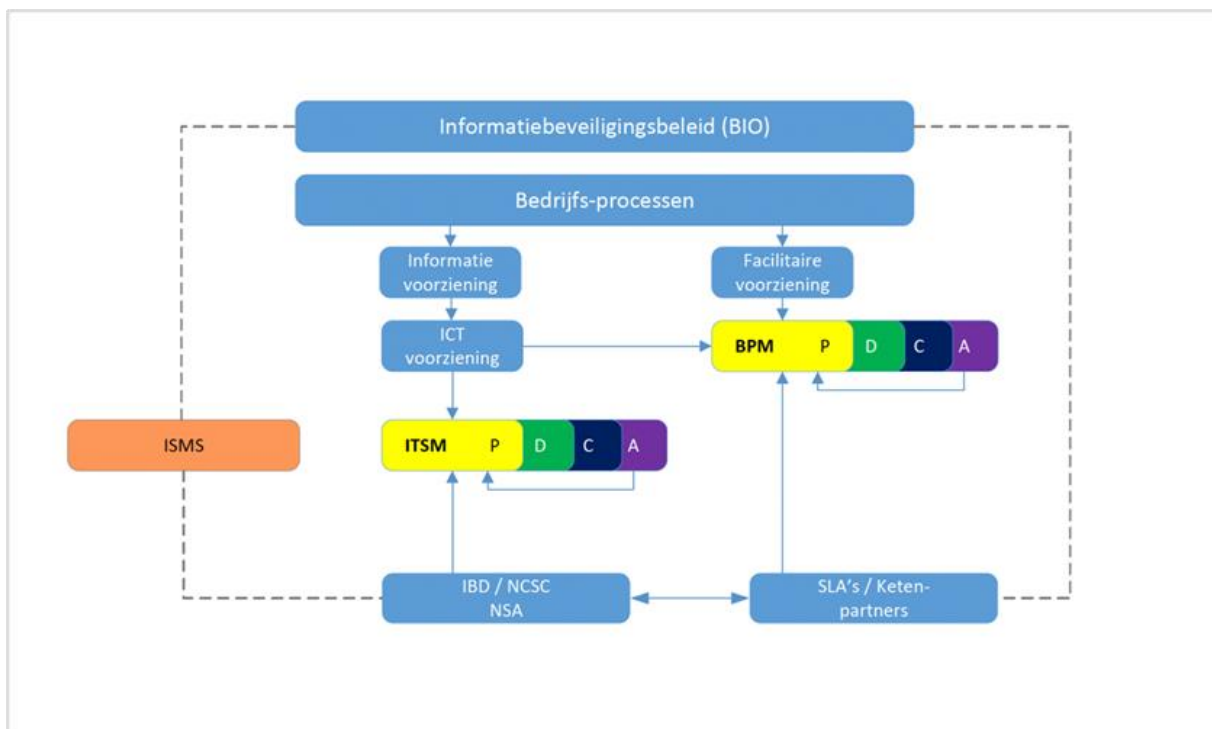
Managed Services op IaaS en DaaS:

Voor de IaaS diensten voorziet aanbieder in adequaat beheer op servers, netwerk, firewall en andere infrastructurele componenten. Ook voor de werkomgeving/ werkplekken (DaaS), zorgt aanbieder voor adequaat beheer en ondersteuning aan het supportteam van Cocensus (in de 2e lijn), waarbij kantoorwerkplekken en thuiswerkplekken onderdeel zijn van het beheer als onderdeel van de SLA.

Vanuit de VDI-oplossing draagt de aanbieder tevens zorg voor het beheer op het 'master-image' van de werkplek, waarop versiebeheer van toepassing is. De werkplek is een uiterst belangrijk component bij de levering van de managed hosted diensten en wordt gezien als de grootste afhankelijkheid voor de corebusiness. Uiteraard is deze afhankelijk van de back-end in IaaS, maar hoofdzakelijk afhankelijk van de toegang tot de SaaS-applicaties van GouwIT. Dit houdt in, dat alle van toepassing zijnde servicemanagementfuncties hiervoor moeten worden ingevuld (patch management, release management, lifecycle management, etc.) en worden ondergebracht in de SLA en DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

Transitie naar beheer:

Voor de benodigde transitie naar beheer (het in beheer nemen) verwacht Cocensus van de aanbieder, dat zij in haar propositie een paragraaf besteedt, aan de werkwijze en methode van transitie en tevens een indicatie geeft van de doorlooptijd in de context van de on-boarding.



Figuur 2: IT Service Management / Business Proces Management – PDCA

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
5.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.10. Beschreven gewenste situatie	20 punten	Kwaliteit

2.2.11. Ervaring bij een vergelijkbare organisatie

Vanwege de complexiteit van onze werkzaamheden en onze sterke afhankelijkheid van ICT-voorzieningen, beschouwt Cocensus kennis van gemeentelijke belastingprocessen en de kernapplicaties en functionaliteiten als essentiële kwaliteitsnormen. Aangezien we dertien deelnemende gemeenten bedienen die regelmatig IT-gerelateerde verzoeken indienen, streven we ernaar samen te werken met een partner die ruime ervaring heeft binnen vergelijkbare organisaties. We zijn vooral geïnteresseerd in partners met ervaring in samenwerkingsverbanden op het gebied van lokale belastingen. We zijn ervan overtuigd dat deze ervaring cruciaal is om de unieke uitdagingen en vereisten van ons samenwerkingsverband effectief aan te kunnen pakken en op te lossen.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
6.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 2.2.11. Beschreven gewenste situatie	40 punten	Kwaliteit

2.3. De Scope

De scope van dit verzoek betreft samengevat:

Infrastructurele componenten:

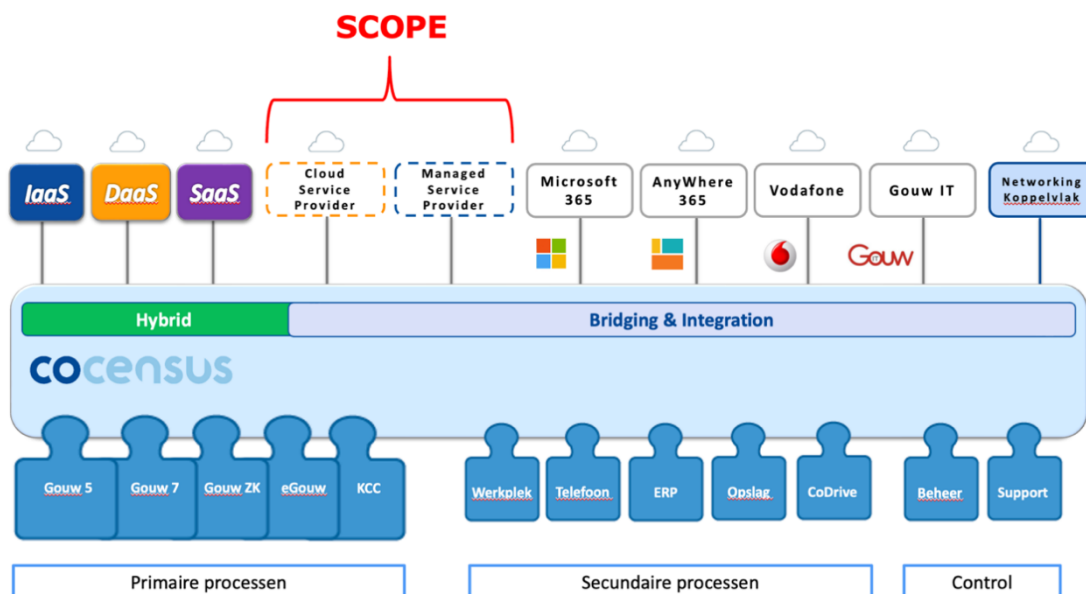
“Voorzie in alle infrastructurele ICT-behoefte van Cocensus in de vorm van ‘Infrastructure as a Service’ en ‘Desktop as a Service’, met betrekking tot datacenters, servers, hosting, werkplek, netwerk, storage en back-up. Ook wordt voorzien in de benodigde ontsluitingsmogelijkheden om de beveiligde lijnverbindingen tussen Cocensus en haar leveranciers en/of ketenpartners te kunnen faciliteren. Alle benoemde diensten worden ‘Managed’ geleverd en zijn allen ondergebracht in een Service Level Agreement (SLA)”.

Zowel de IaaS en DaaS dienst, wordt geleverd inclusief de licenties voor het Operating System.

Er wordt een uitwijkvoorziening aangeboden. Deze uitwijkvoorziening is tenminste binnen Nederland, op een geografisch andere locatie, dan de primaire hosting locatie opgesteld. Waarbij de afstand tussen beide locaties zo ver mogelijk uit elkaar liggen.

Operationele beheer componenten:

“De partner voert voor alle bovengenoemde infrastructurele zaken het operationele technische beheer (managed services), waarbij het onderliggende IT Service Management zorgdraagt voor adequaat, proactief beheer vanuit duidelijke specificaties en methodiek, als ook afspraken en procedures voor alle betreffende ICT-voorzieningen, bekrachtigd in de Service Level Agreement (SLA)”.



Figuur 3: Scope CSP/MSP

3. Aanbestedingsprocedure

Dit hoofdstuk beschrijft de procedurele aspecten van deze aanbesteding.

3.1. Aankondiging

Cocensus heeft een officiële aankondiging verzonden via TenderNed.

3.2. Vragen

De opdrachtgever kan via de nota van inlichtingen in TenderNed aanvullende informatie opvragen bij aanbieder indien de offerte daar aanleiding toe geeft.

3.3. Selectie

Uit alle aanbiedingen wordt op basis van de ingeleverde proposities een Shortlist samengesteld van maximaal twee aanbieders. Deze aanbieders worden uitgenodigd om op het kantoor van Cocensus het voorstel te presenteren.

Uit de shortlist wordt één partij gekozen waarmee een traject wordt ingezet om tot een overeenkomst te komen. Gedurende dit traject zullen de overige partijen van de shortlist in de wacht worden gezet.

Indien met de eerst gekozen partij niet tot een overeenkomst kan worden gekomen, bestaat de mogelijkheid dat één van de overige partijen wordt verzocht om het traject te doorlopen. Cocensus zal alle partijen op de shortlist volledige openheid geven over de status van de selectie, met uitzondering van de gegevens van de concurrerende partijen.

De aanbieders die niet voor de shortlist worden geselecteerd en waarmee geen overeenkomst wordt afgesloten ontvangen een beknopt gemotiveerd, schriftelijk bericht van opdrachtgever. Over de motivatie wordt niet gecorrespondeerd.

3.4. Dienstverleningsovereenkomst

De dienstverleningsovereenkomst die wordt aangegaan zal de onderstaande elementen beschrijven:

1. De partijen
2. De scope van de overeenkomst
3. De documenten die onderdeel zijn van de overeenkomst
 - a. Request For Proposal
 - b. De Propositie
 - c. Service Level Agreement en Security-overeenkomst
 - d. Algemene Voorwaarden
 - e. Eventuele amendementen op de Algemene Voorwaarden
4. De volgorde waarin de bepalingen van de documenten prevaleren

3.5. Vrijwaring

Cocensus houdt zich het recht voor niet tot gunning over te gaan wanneer geen van de aanbiedingen aansluit bij haar budgettaire mogelijkheden of wensen en eisen, dit enkel en alleen ter beoordeling van Cocensus. Aanbieder vrijwaart Cocensus van enige aansprakelijkheid hieromtrent.

3.6. Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing. Inschrijver dient akkoord te gaan met de Bijlage C. inkoopvoorwaarden bij ICT diensten en producten.

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
5.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.6. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

3.7. Informatievergaring

Aanbieder zal geen relaties in de markt benaderen voor het inwinnen van aanvullende informatie over leveranciers en de samenwerking hieromtrent. Dit zal noch bij medewerkers van Cocensus, noch bij medewerkers van de leveranciers, noch bij overige relaties worden getracht.

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
6.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.7. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

3.8. Planning

De planning is zoals aangegeven in TenderNed.

3.9. Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn opgenomen in TenderNed.

4. De propositie

Ten aanzien van de in te dienen propositie gelden een aantal voorwaarden en voorschriften voor het opmaken en inzenden. Alleen offertes, welke met volledige inachtneming van deze voorwaarden zijn opgemaakt en ingezonden worden in behandeling genomen. Hiervan kan alleen worden afgeweken indien Cocensus de afwijking acceptabel acht.

4.1. Algemene zaken

- Aanbiedingen dienen te zijn gesteld in de Nederlandse taal;
- De munteenheid van de aanbiedingen is EURO;
- In uw offerte bevestigt u expliciet dat u voldoet aan de eisen en wensen van deze RfP;
- Uw offerte dient een geldigheidstermijn te hebben van minimaal drie maanden;
- In uw offerte zijn de kosten op basis van de te leveren diensten (Managed IaaS en Managed DaaS) dusdanig gespecificeerd uitgewerkt dat Cocensus een goed kosten vergelijk kan doen met de andere aanbieders;
- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar;
- Na de initiële contact periode kan de overeenkomst voor een maximale periode van 5 jaar worden verlengd.
- uw aanbieding maakt u expliciet wat de maandelijkse kosten zijn voor Managed Hosting van de infrastructuur en de werkplekken;
- Uw offerte moet worden ondertekend door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van uw onderneming (conform inschrijving Kamer van Koophandel);
- Uw offerte dient per mail te worden verzonden. U ontvangt een bevestiging van Cocensus als uw mail met offerte juist en compleet is ontvangen;
- Uw offerte dient uiterlijk op de in TenderNed aangegeven sluitingsdatum in het bezit te zijn van Cocensus.
- (Het risico van vertraging in de bezorging berust bij de aanbieder);
- De totale propositie, inclusief overige gevraagde documenten, dient via TenderNed.nl ingediend te worden.

4.2. Kosten

Aan de beantwoording van de RFP en het opstellen en uitbrengen van een offerte, met inbegrip van eventueel te verstrekken informatie alsmede het organiseren van referentiebezoeken, zijn voor Cocensus geen kosten verbonden. Slechts indien Cocensus een aanbieder verzoekt inspanningen te verrichten buiten de scope van dit verzoek kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Dit zal te allen tijde vooraf worden gegaan door een schriftelijke bevestiging.

4.3. Tegenstrijdigheden

Deze RFP is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 5 werkdagen vóór de sluitingsdatum voor beantwoording van deze RFP, aan Cocensus kenbaar te maken. Als naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in deze RFP staan en deze niet door de respondent zijn gemeld, kan dit Cocensus niet worden aangerekend.

4.4. Vertrouwelijkheid van gegevens

Dit aanbestedingsdocument met bijlagen bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is niet toegestaan.

Respondent zal alle haar in het kader van de aanbesteding verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Cocensus instemt met openbaarmaking van door haar verstrekte gegevens.

Respondent zal zich onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die Cocensus of andere betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde heeft tot gevolg dat respondent van verdere deelname wordt uitgesloten.

Publiciteit met betrekking tot dit project is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van Cocensus. Ook Cocensus gaat vertrouwelijk om met de informatie die door respondent wordt verstrekt en gebruikt deze alleen voor zover dit voor de beoordeling van de verschillende reacties nodig is.

4.5. Samenstelling

De propositie zal tenminste bestaan uit de onderstaande documenten:

1. Propositie Managed IaaS Hosting overeenkomst (H5);
2. Propositie Managed DaaS Hosting overeenkomst (H5);
3. Propositie Uitwijk/ back-up locatie (§5.3.5);
4. Service Level Agreement (IaaS & DaaS);
5. Beschrijving van de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van procescontrole, datacenter voorzieningen en beveiliging conform ISO27001 en ISAE3402
6. Ingevulde organisatieprofiel (H6);
7. Jaarverslag aanbieder laatste drie jaren.

5. Specificatie van de aanbieder

Cocensus wil de hosting van haar gehele omgeving managed bij aanbieder onderbrengen. Voor Cocensus is een soepele overgang (met zo min mogelijk risico's) van de huidige situatie naar de nieuwe situatie belangrijk. De propositie dient de volgende drie hoofdelementen te beschrijven:

1. De oplossing (service-model);
2. De managed dienst(en);
3. De transitie, on-boarding;
4. De kosten.

5.1. De Dienst

In paragraaf 2.3 is de scope van het verzoek als volgt beschreven: De scope van dit verzoek betreft samengevat:

infrastructurele componenten

“Voorzie in alle infrastructurele ICT-behoefte van Cocensus in de vorm van ‘Infrastructure as a Service’ en ‘Desktop as a Service’, met betrekking tot datacenters, servers, hosting, de werkplek, netwerk, storage en back-up. Ook wordt voorzien in de benodigde ontsluitingsmogelijkheden om de beveiligde lijnverbindingen tussen Cocensus en haar leveranciers en/of ketenpartners te kunnen faciliteren. Alle benoemde diensten worden ‘Managed’ geleverd en zijn allen ondergebracht in een Service Level Agreement (SLA)”.

Zowel de IaaS en DaaS dienst, wordt geleverd inclusief de licenties voor het Operating System.

Er wordt een uitwijkvoorziening aangeboden. Deze uitwijkvoorziening is tenminste binnen Nederland, op een geografisch andere locatie, dan de primaire hosting locatie opgesteld. Waarbij de afstand tussen beide locaties zo ver mogelijk uit elkaar liggen.

Operationele beheer componenten:

“De partner voert voor alle bovengenoemde infrastructurele zaken het operationele technische beheer (managed services), waarbij het onderliggende IT Service Management zorgdraagt voor adequaat, proactief beheer vanuit duidelijke specificaties en methodiek, als ook afspraken en procedures voor alle betreffende ICT-voorzieningen, bekrachtigd in de Service Level Agreement (SLA)”.

Cocensus wil feitelijk alleen diensten afnemen, die voldoen aan de door Cocensus gestelde requirements zoals vastgelegd in deze RFP. Uiteraard wil Cocensus wel in de aanbieder zien welke keuzes de aanbieder naast de invulling van de requirements hierin maakt.

5.2. Uitgangspunten

5.2.1. Algemeen

- De productieomgeving dient een optimale beschikbaarheid te hebben met een uptime garantie van 99,98% gemeten tijdens kantooruren.
- De bestaande omgeving moet bij de transitie “as is” kunnen worden gemigreerd naar het door aanbieder voorgestelde platform.
- De gehoste omgeving dient 24x7 gemonitored te worden; eventuele incidenten dienen opgelost te worden conform de onderliggende SLA.
- Cocensus heeft middels een dashboard inzicht in de status van de SLA-afspraken.
- De hosted IaaS en DaaS diensten worden als ‘managed-service’ volledig operationeel beheerd onder SLA.
- De omgeving dient wat betreft kosten en functionaliteit uitbreidbaar en inkrimpbaar te zijn met additionele services en diensten (pay-per-use model), idealiter met gestandaardiseerde diensten.
- Er dient flexibel met de schaalgrootte van de omgeving omgegaan kunnen worden wat betreft kosten en functionaliteit, (scale-up, scale-down).
- Van de aanbieder wordt verwacht dat zij Cocensus adviseert en informeert met betrekking tot ontwikkelingen in de markt en meedenkt in de context van ontwikkelingen bij Cocensus, zodat de ICT-dienstverlening optimaal kan blijven afgestemd op de behoeften van de business.
- Aanbieder voorziet in een uitwijkvoorziening die initieel dienstdoet als redundante oplossing voor de ontsluiting van de IaaS en DaaS omgeving, aansluitingen op de koppelvlakken en voor gespreide data back-up en Disaster Recovery.
- Aanbieder voorziet in connectiviteit naar afgenomen SaaS-, IaaS-, DaaS-, ASP- en PaaS-diensten.
- Back-up strategie/ oplossing met voldoende waarborgen voor Cocensus met toegankelijke restore-voorzieningen voor databestanden voor end-user support.
- Beveiligde lijnverbinding tussen leverancier en opdrachtgever (ontsluiting).
- Beveiligde lijnverbinding tussen leverancier en externe applicatieleveranciers (koppelvlakken).

Nr	Omschrijving Eis	Maximaal te behalen punten	Eis
7.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 5.2.1. Beschreven gewenste situatie	N.v.t.	Eis

5.2.2. Aantallen

Servers:	40 Virtual Machines o.b.v. Windows Server/ Linux
Werkplekken:	165 Virtual Machines o.b.v. Microsoft Windows 10/11
Gebruikers:	165 (ook voor Online Services; Microsoft365/ Office365/ Intune MDM/etc.)
Printers:	6
Switches/ routers:	19
Firewalls:	2
WiFi AccessPoints:	24
Thin Clients:	300 (zowel kantoor als thuiswerkplekken)
Fat Clients:	2 (postverwerking/ scanners)
laptop access devices:	17
Mobiele telefoons:	60
Kantoorlocaties:	1

5.2.3. Applicaties, server & netwerk

Onderstaand treft u een overzicht van de applicaties die door Cocensus worden gebruikt (ter informatie en verduidelijking van het systeem-, en applicatielandschap).

Webhosting omgeving (SaaS/ PaaS):

- Corporate website en intranet (hosted)
- OTAP Intranet/ internet websites (hosted)

Core Business Applicaties (SaaS):

- Gouw 5
- Gouw 7
- Gouw 7 R2
- Alfresco DMS
- Digitaaloket eGouw

Applicatielandschap (IaaS/SaaS):

- Exact/ Elvy (SQL)
- Scansys (SQL)
- Anywhere 365 Dialog Cloud
- Microsoft Teams Enterprise calling
- Microsoft Azure/ EntraID
- Microsoft 365 – Conditional Access P1, Intune, MDM
- Microsoft PowerApps/ PowerBI
- Microsoft Office 365 – Enterprise Apps
- Microsoft Office 365 – Exchange Online
- Microsoft Office 365 – Defender P1
- TOPdesk Cloud
- ADP Cloud
- PKI (private key infrastructure)
- File & Printservices
- Windows Server 2019/ 2022
- SQL Server 2014/2019
- Trellix McAfee End-point protection (servers en desktops) / MOVE AV
- PRTG Monitoring
- Sensus BPM (Business Process Management) Cloud
- Nextcloud Private Cloud Storage

Netwerkservices (koppelvlakken en ontsluiting):

- GEMnet
- eGem
- Diginetwerk
- EuroFiber

Externe databronnen:

- RDW
- Suwinet
- GBA
- KVK
- Kadaster
- DataB
- Landelijke Voorzieningen (Belastingdienst)

5.2.4. Licenties

Het licentiemodel met betrekking tot de Microsoftproducten wordt reeds afgenomen vanuit een flexibel model, waarbij zowel SPLA als MPSA en CSP gecombineerd worden afgenomen. Aanbieder levert voor zowel IaaS als DaaS enkel de Operating System licenties op basis van SPLA.

5.2.5. Performance

Aanbieder moet op de kernfunctionaliteit performance indicatie/ functionele tests met tijdmeting kunnen aanleveren op diverse door Cocensus bepaalde KPI's. Van zowel de IaaS als de DaaS dienst moeten, al dan niet op verzoek, performance cijfers geraadpleegd kunnen worden.

5.2.6. Kantoorkoppelingen en internetverbinding

Gezien het grote belang van de netwerkkoppelingen van de kantoorlocatie naar de twee datacenterlocaties en de internetverbindingen; out-of-band internet in Heemskerk en datacenter internet connectivity voor het ontsluiten van de twee diensten (IaaS en DaaS) en meerdere applicaties, wordt aanbieder verzocht hier in de offerte expliciet een paragraaf aan te besteden. Keuzes die aanbieder op dit vlak maakt, moeten onderbouwd worden indien dit afwijkt van de huidige oplossing op basis van darkfiber van Eurofiber.

5.2.7. Rapportages

Eens per kwartaal wil Cocensus rapportages ontvangen aangaande de dienstverlening. Onderwerpen die minimaal aan bod moeten komen zijn:

- Behaalde servicelevels.
- Ontwikkeling van de groei/afname IaaS/ DaaS.
- Capaciteitsrapportage voor opslag, serverload en netwerk connectiviteit.
- Beschikbaarheidsrapportage voor IaaS/ DaaS.
- Performance cijfers over de vastgelegde KPI's.

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
7.	De aanbieder beschrijft in zijn voorgestelde ontwerp hoe hij aan deze kwaliteitsnorm voldoet. 5.2.7. Beschreven gewenste situatie	10 punten	Kwaliteit

5.2.8. Audit en Assessments

Van de aanbieder wordt verwacht dat zij medewerking verleent aan een eventueel door Cocensus te initiëren audit op haar processen en systemen. Cocensus laat als aanvulling op de kwartaal security-scan, uitgevoerd door aanbieder, jaarlijks een Vulnerability Assessment/ Pentest uitvoeren op haar netwerk. Indien hier bevindingen uit voortkomen ter verbetering van de informatiebeveiliging, wordt van aanbieder verwacht dat zij de toetsingsresultaten opneemt in de te nemen maatregelen en de uitvoering daarvan verzorgt.

5.3. De Kosten

De kosten moeten worden vermeld in bijlage A. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan. Indien er kosten zijn die niet in bijlage A worden genoemd, kunnen deze worden opgenomen in de overige kosten, maar er moet een specificatie worden bijgevoegd.

5.3.1. Eenmalige kosten

Indien van toepassing een overzicht van de eenmalige kosten.

5.3.2. Maandelijks kosten

Cocensus wil een vaste periodieke prijs betalen voor hosted infrastructuur voor zowel servers als werkplekken. De maandelijks kosten worden gespecificeerd in:

- IaaS/ DaaS;
- Service Level Management;
- Lijnverbindingen (indien onderdeel van IaaS of DaaS).

5.3.3. Variabele kosten

Indien aanbieder participeert in projecten (welke buiten de SLA vallen) worden de benodigde inspanning en de gemoeide kosten geoffreerd en gefactureerd.

5.3.4. Bonus Malus

De performance indicatoren en de beschikbaarheidsindicatoren binnen de SLA worden onderhavig gemaakt aan een Bonus-Malusregeling. Wij zien bij het voorstel voor de SLA graag een passende regeling terug in de aanbidding.

5.3.5. Uitwijkvoorziening, back-up en Disaster Recovery

Aanbieder voorziet in eerste instantie voor de uitwijkvoorziening in de vorm van een tweede datacenterlocatie, waarbij het netwerk als geheel, faciliterend voor de complete oplossing, redundant is uitgevoerd. Naast de redundantie voor het netwerk (active-passive), wordt op basis van gespreide back-up en mogelijkheden voor Disaster Recovery voorzien in voldoende uitwijkmogelijkheden, data-garantie en beschikbaarheid. Idealiter wordt ook voor de IaaS/ DaaS oplossing de tweede datacenterlocatie gebruikt, ten behoeve van meer risicospreiding voor het hosten van de twee primaire diensten (active-active).

5.3.6. Benchmark clause

Cocensus controleert periodiek (jaarlijks) de prijsstelling op marktconformiteit gegeven de volumes en serviceniveaus.

6. Vragenlijst Organisatieprofiel

De volgende vragen worden gesteld om een profiel te schetsen van uw organisatie.

1. Kunt u een globaal profiel geven van uw bedrijf met daarin een korte omschrijving van:
 - a. De geschiedenis van het bedrijf
 - b. Eigendom/ ondernemingsvorm
 - c. Aantal werknemers
 - d. Cultuur
 - e. Klantenoverzicht
 - f. Dienstenaanbod
2. Kunt u in het kort de ontwikkeling van uw bedrijf beschrijven?
3. Kunt u aangeven wat uw bedrijfsstrategie is voor de komende 3 jaar?
4. Kunt u aangeven waarom uw bedrijf de beste partner is voor Cocensus?
5. Kunt u een gedetailleerd overzicht geven van alle relevante diensten die uw bedrijf, op het gebied van de scope van ons verzoek, kan leveren?

Wij verzoeken u de vragenlijst te beantwoorden en bij uw propositie te voegen.

7. Programma van eisen

Het programma van eisen is toegevoegd als bijlage B.

8. Gunningscriteria.

Gunningscriteria	Criteria	Punten
Prijs	Ingevulde bijlage A	60
Kwaliteit	Aangeboden servicemodel	140
Totaal		200

8.1. Prijs

We verzoeken u om bij het opstellen van de prijzen gebruik te maken van bijlage A en de groen gemarkeerde velden in te vullen. Alle prijzen van de opdrachtnemer dienen all-in te zijn en exclusief btw.

Rekenvoorbeeld prijs:

Laagste inschrijving: € 100.000 (60 punten). Uw inschrijving € 150.000. Berekening $(100.000/150.000) \times 60 = (40 \text{ punten})$.

8.2. Kwaliteit

Aangeboden service-model/ ontwerp

Het aangeboden servicemodel legt in maximaal 10 A4-pagina's, met het lettertype Arial 11, de volgende punten helder uit:

Nr	Omschrijving kwaliteit	Maximaal te behalen punten	Kwaliteit
1.	Flexibiliteit en adaptiviteit 2.2.5. Beschreven gewenste situatie	10	Kwaliteit
2.	Duurzaamheid 2.2.6. Beschreven gewenste situatie	10	Kwaliteit
3.	VMware Pinnacle/ Premier Partner (Sovereign Cloud) 2.2.7. Beschreven gewenste situatie	40	Kwaliteit
4.	Communicatie 2.2.9. Beschreven gewenste situatie	10	Kwaliteit
5.	Beheer en ondersteuning 2.2.10. Beschreven gewenste situatie	20	Kwaliteit
6.	Ervaring bij vergelijkbare organisatie 2.2.11. Beschreven gewenste situatie	40	Kwaliteit
7.	Rapportages 5.2.7. Beschreven gewenste situatie	10	Kwaliteit
	Totaal	140	

Het aangeboden service-model/ ontwerp wordt door een beoordelingscommissie onafhankelijk van elkaar beoordeeld. De scores voor de kwaliteitscriteria worden beoordeeld aan de hand van een kwalitatieve scoretabel:

Beoordelingscriteria	
Uitstekend	10
Goed	7
Matig	5
Slecht	0

De cijfers worden vermenigvuldigd met het aantal punten per gunningscriterium en gedeeld door 10.

Rekenvoorbeeld kwaliteit:

Berekening alle kwaliteitsonderdelen uitstekend gescoord is 140 punten, alle onderdelen goed beoordeeld is $7/10 \times 140 = 98$ punten.

9. Beheerprofiel Managed Services IaaS en DaaS

Technisch Beheer

Het technisch systeembeheer bestaat uit de volgende componenten:

Server beheer

- Operationeel beheer op de gehele server back-end;
- 40 server systemen;
- Beheer vanaf het Operating System binnen VDC - Virtual Private Cloud; IaaS;
- Producten:
 - Exact/ Elvy (SQL)
 - Scansys (SQL)
 - Anywhere 365 Dialog Cloud
 - Microsoft Teams Enterprise calling
 - Microsoft Azure/ EntraID
 - Microsoft 365 – Conditional Access P1, Intune, MDM
 - Microsoft PowerApps/ PowerBI
 - Microsoft Office 365 – Enterprise Apps
 - Microsoft Office 365 – Exchange Online
 - Microsoft Office 365 – Defender P1
 - TOPdesk Cloud
 - ADP Cloud
 - PKI (private key infrastructure)
 - File & Printservices
 - Windows Server 2019/ 2022
 - SQL Server 2014/2019
 - Trellix McAfee End-point protection (servers en desktops) / MOVE AV
 - PRTG Monitoring
 - Sensus BPM (Business Process Management) Cloud
 - Nextcloud Private Cloud Storage
- Minor/ major updates.

Desktop beheer

- Operationeel beheer op VDI-oplossing (DaaS);
- VMware Horizon DaaS 9.x;
- Circa 165 VDI-desktops;
- 3 Master images (traditional clone/ instant clone);
- Distributed software (ThinApp, PDQ Deploy, GPO);
- Gestandaardiseerde werkplek:
 - Standaard applicaties;
 - Applicaties per productieafdeling;
- Beheer vanaf het Operating System binnen VDC - Virtual Private Cloud; DaaS;
- User beheer en ondersteuning 2e lijn;
- Minor/ major updates.

Beheer op Access devices

- HPe Thinclients T640
- HPe Desktop Manager (HPDM)
 - Intern op kantoorlocatie
 - Extern (DMZ) voor thuiswerkplekken
- Minor/ major updates;

Firewall Beheer

- Check Point NGTX R81 (2 node cluster);
- Operationeel beheer firewall, anti-spam, IPS, IDS, SandBlast;
- Informatie Beveiligingsdienst meldingen en maatregelen (IBD);
- Identity awareness, application firewall;
- 2 datacenter locaties;
- Laag 2 koppelingen & IP-VPN (SaaS/ PaaS);
- Minor/ major updates;

Networking (switched network – locatie Heemskerk)

- Operationeel beheer op gehele netwerk (Core & Access stacks - HPe);
- Layer2/ Layer3 netwerk;
- Ubiquiti WiFi network (out-of-band internet 24 AP's);
- Minor/ major updates.

N.B.

Het leveren van managed services voor de diensten IaaS en DaaS en het full-operational beheer in algemene zin, omvat het gehele spectrum van beheer, zolang de functionaliteit gelijk blijft. Dit geldt ook indien er activiteiten, migraties, verhuizingen, etc. vanuit de roadmap zijn vastgesteld en er implementatie moet plaatsvinden, die de doorontwikkeling van de ICT-voorzieningen moeten waarborgen in dienst van de business.

Migratie en of implementatie van andere oplossingen voor dezelfde functionaliteit, zijn dus onderdeel van het full-operational beheer naast de 'minor en major' updates op diezelfde functionaliteit.

Voorbeelden van dergelijke migraties/ implementaties zijn:

- Migratie on-premises Microsoft Exchange naar Microsoft Office 365 - Exchange Online;
- Migratie van Skype for Business naar Microsoft Office 365 Teams Enterprise calling;
- Verhuizing ICT-voorzieningen van kantoorlocaties Hoofddorp/ Alkmaar naar Heemskerk;
- Migratie Firewall HA Infrastructure; Check Point NGTX naar Quantum NGTX op Gaia.

Ook deze zaken zijn opgenomen en gespecificeerd onder Change-Management in de SLA Beheer.

Bij nieuwe functionaliteit wordt er een apart voorstel/ project initiatie document van de partner verwacht, waarin vanuit gevraagd, dan wel ongevroegd advies wordt gegeven voor de implementatie van nieuwe functionaliteit in dienst van de business en/of om het optimum van 'ICT as a Service' verder uit te bouwen.