

# Bijlage 1: Dienstomschrijvingen

In navolgende paragrafen is ter indicatie voor geïnteresseerde IT dienstverleners een nadere beschrijving gegeven van de scope van de opdracht en zijn hoog over de gevraagde diensten omschreven. Er wordt op gewezen dat deze beschrijving voorlopig is en nog kan worden aangepast in de loop van de procedure. Pas tijdens de inschrijffase worden de exacte details van de diensten kenbaar gemaakt.

## Doelstelling VeiligheidNL

De doelstelling van VeiligheidNL is om met deze aanbesteding een IT-partner te selecteren die de huidige IT omgeving in beheer neemt. VeiligheidNL wil een flexibele en toekomstbestendige IT dienstverlening, die kan meegroeien en meebewegen met de veranderende behoeften en eisen van de organisatie en de gebruikers.

Als onderdeel van het life cyclemanagement adviseert de IT-partner proactief welke vervanging en/of innovaties nodig zijn om zo te voorzien in een robuust en betrouwbare operationele IT omgeving die aansluit bij de behoefte en eisen van de gebruikers.

De te selecteren IT dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige Operationele IT, van het verzorgen van een goed infrastructuurbeheer tot en met het uitleveren van een nieuw device aan een medewerker van VeiligheidNL. VeiligheidNL wil een transparante en samenwerkingsgerichte relatie met de IT dienstverlener, waarbij er sprake is van een open en eerlijke communicatie, een proactieve houding en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het succes van de IT dienstverlening, dit maakt van de IT dienstverlener een IT-partner.

Onderstaand staat beschreven welke diensten onderdeel zijn van de opdracht.

## 1. IT-Infrastructuurbeheer

Onze IT-partner moet in staat zijn om onze gehele IT-infrastructuur te beheren, dit omvat de volgende subdiensten:

- Netwerkbeheer: Onderhoud en optimalisatie van het netwerk, inclusief servers, routers, switches en andere netwerkapparatuur.
- Hardware-onderhoud: Regelmatig onderhoud en upgrades van alle hardwarecomponenten om de prestaties te waarborgen.
- Softwarebeheer: Installatie, configuratie en updates van softwaretoepassingen.
- Cloudservices: Beheer van MS Azure cloudgebaseerde oplossingen en diensten, inclusief dataopslag en applicatiehosting.  
specifiek:  
Entra ID, Endpoint Manager, Intune,  
Microsoft 365.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan de geselecteerde IT-partner worden gevraagd om dienstverlening te verlenen voor bijvoorbeeld de navolgende producten: Azure SQL, Azure VM's, Azure SQL, Azure Fabric & Databricks, Power Bi.

## 2. Cybersecurity

Onze IT-partner moet geavanceerde beveiligingsmaatregelen bieden om onze gegevens en systemen te beschermen, waaronder de volgende subdiensten:

- Bescherming tegen malware: Implementatie van antivirus- en antimalwaresoftware.
- Firewallbeheer: Configuratie en onderhoud van firewalls om ongeoorloofde toegang te voorkomen.

- Monitoring: Monitoren van de IT infrastructuur op security incidenten.  
Incidentrespons: Snelle en effectieve respons op eventuele beveiligingsincidenten.

### 3. Werkplekdiensten

Onze IT-partner verzorgt diverse werkplekdienstenbeheer welke de volgende onderdelen omvat:

- Leveren en gebruiksklaar maken van hardware (MS Windows laptops) ten behoeve van eindgebruikers.
- (Uit)Levering en gebruiksklaar maken van (mobiele)apparaten
  - laptops (MS Windows)
  - mobiele telefoons (iPhone)
- Virtuele werkplek
- Werkplek voorzieningen
- Servicedesk 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns support.

In de huidige situatie beschikt VeiligheidNL op de kantoorlocatie over ca. 40 werkplekken die voorzien zijn van werkplekvoorzieningen. De circa 70 medewerkers beschikken allen over een mobiele telefoon en laptop.

### 4. Ondersteuning en Onderhoud

Wij verwachten ondersteuning en onderhoud van onze IT-systemen:

- Helpdeskondersteuning: werkdagen, van 8 tot 17u, beschikbaarheid van een helpdesk voor het oplossen van technische problemen en vragen.
- Preventief onderhoud: Proactieve monitoring en onderhoud van systemen om storingen te voorkomen.
- Patchbeheer: Tijdige toepassing van patches en updates om systemen actueel en beveiligd te houden.

### 5. Advies en Consultancy

Onze IT-partner moet strategisch advies en consultancy kunnen bieden om onze IT-strategie te optimaliseren:

- Technologieadvies: Aanbevelingen voor de implementatie van nieuwe technologieën die onze bedrijfsprocessen verbeteren. Focus op Microsoft producten.
- IT-strategieontwikkeling: Hulp bij het ontwikkelen en uitvoeren van een IT-strategie die aansluit bij onze bedrijfsdoelen.
- Projectmanagement: De mogelijkheid tot het beheer van IT-projecten van begin tot eind, inclusief planning, uitvoering en evaluatie.