

Bijlage C

***Beschrijving
Gewenste Situatie***

1 Inleiding

1.1 Opdracht

De kern van de Opdracht van de gemeente Stein betreft de volledige uitbesteding van haar ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten. De gemeente Stein wil de continuïteit van de inzet van ICT-middelen waarborgen en het (technisch) beheer en onderhoud door de aanbieder laten uitvoeren.

De reden hiervoor is dat ICT-omgevingen steeds complexer worden; het zelf beheren hiervan vraagt om steeds meer kennis, ervaring en specialismen. De gemeente Stein wil zich vooral richten op haar kernactiviteit: het verder ontwikkelen van haar dienstverlening voor haar inwoners en bedrijven. Gemeente Stein wil een gebruikersvriendelijke IT-omgeving voor haar medewerkers.

Hierbij wenst de gemeente Stein zo weinig mogelijk 'eigen' ICT-infrastructuur en -activiteiten in de breedste zin in stand te hoeven houden. De gemeente Stein wenst de (meer functionele) regie te houden op (de ontwikkelingen rondom) haar ICT-infrastructuur en zich daarbij actief te laten adviseren en ondersteunen door een toekomstig leverancier en dienstverlener.

Uiteraard dienen de beoogde serviceniveaus van techniek en diensten aan te sluiten bij de behoefte van de gemeente Stein en bij voorkeur toe te nemen, tegen een goede prijs-kwaliteitverhouding.

De gemeente Stein beoogt samengevat een aantal algehele voordelen te bereiken:

- (Op onderdelen) vervangen van de bestaande ICT-infrastructuur;
- Borgen van de continuïteit van deze ICT-infrastructuur en gerelateerde ICT-diensten;
- Ontlasten van eigen medewerkers met meer focus op de primaire kerntaken;
- Verhogen van de kwaliteit van technische beheeractiviteiten;
- Borgen van specialistische kennis op gebied van technisch (applicatie-)beheer;
- Flexibiliteit met betrekking tot het kunnen op- en afschalen van ICT- diensten;
- Meer kennis van en aandacht voor mogelijke ICT-optimalisaties en -innovaties;
- Rechtmatigheid in de contractering van de ICT-infrastructuur en -diensten.

1.2 Toekomst visie/ Stip op de horizon

In de uiteindelijke situatie werkt de gemeente maximaal vanuit de Cloud en heeft Gemeente Stein géén servers meer bij een lokale hosting partij. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van applicaties die verSaaS't zijn. Indien nodig wordt hosting geleverd via Azure.

Gemeente Stein wil (op termijn) Cloud Only werken en gebruikt Microsoft Entra ID als enige Identity Service.

Een stabiele verbinding speelt hierbij een grote rol en maximale inzet van SSO (i.c.m. MFA) is gewenst.

De medewerkers krijgen een portalwerkplek ter beschikking gesteld waarin de voor de medewerker benodigde applicaties gebruikt kunnen worden. Men kan overal (waar een internetverbinding beschikbaar is) en vanaf elk apparaat (desktop, laptop, tablet, smartphone) gebruik maken van deze voorzieningen.

2 Connectiviteit

2.1 Kantoornetwerk

Zoals aangeven in de beschrijving van de huidige situatie, dienen de bestaande LAN-switches (Core en Edge vervangen te worden door nieuwe. De levering, het beheer en onderhoud van deze switches is onderdeel van de aanbesteding. Het is de wens van de gemeente Stein om deze vervanging z.s.m. uit te voeren.

Omdat de LAN-poorten voor meer dan 90% bezet zijn dient de capaciteit ook uitgebreid te worden.

Locatie	Gewenst aantal poorten zonder PoE	Gewenst aantal poorten met PoE
SER Boven	144 poorten (Uitbreiding van 48 poorten t.a.v. huidig)	24 poorten
SER Beneden	144 poorten (Uitbreiding van 48 poorten t.a.v. huidig)	48 poorten
SER AD	48 poorten	Geen

Daarnaast dient de inschrijver ook het beheer en onderhoud van de in 2024 vernieuwde wifi-infrastructuur over te nemen.

De gemeente Stein gaat via het eigen wifi netwerk ook gebruik maken van GovRoam (het landelijke wifi-netwerk voor ambtenaren).

2.2 Remote toegang

Voor thuiswerkers, medewerkers die op pad zijn en leveranciers dient er een voorziening te zijn waarbij deze gebruikers op een veilige manier toegang krijgen tot de applicaties en gegevens van de gemeente Stein zoals dit ook mogelijk zou zijn als ze op de kantoorlocatie werken.

2.3 Internet toegang

Gemeente Stein wil een beveiligde internettoegang, waarbij URL filtering op basis van Microsoft Entra ID groep-lidmaatschap toegepast kan worden. Gemeente Stein vraagt aan aanbieder om een geschikte oplossing aan te bieden voor toegang en connectiviteit naar het internet voor zowel de kantoorlocaties, de thuiswerklocaties als andere remote locaties waar medewerkers onderweg adequaat kunnen werken.

Door de toenemende afhankelijkheid van de Microsoft Cloud diensten verwacht de gemeente Stein, als onderdeel van de aangeboden oplossing, een optimale koppeling naar deze diensten.

2.4 Landelijke voorzieningen

Voor een aantal applicaties/servers die gehost worden via en/of bij de leverancier is connectiviteit nodig naar landelijke voorzieningen via Gemnet en/of DigiNetwerk noodzakelijk. Leverancier voorziet de gemeente Stein van deze connectiviteit.

2.5 WAN

Vooralsnog wenst de gemeente Stein gebruik te blijven maken van de bestaande redundante verbindingen voor de benodigde toegang tot de landelijke voorzieningen via GemNet via de gemeente Sittard-Geleen totdat inschrijver de juiste werking van de nieuwe koppelingen heeft aangetoond.

3 Werkplek

Gemeente Stein wil de medewerkers één op persona afgestemde startpagina bieden. Op deze pagina kunnen de medewerkers hun werkdag starten. Ze zien daar bijvoorbeeld hun agenda en recente e-mails, alsook interessante zaken uit de verschillende programma's, die Gemeente Stein gebruikt.

Op de startpagina vindt de medewerker allerlei tegels. Dat zijn voornamelijk tegels met een link naar het desbetreffende programma, waar de medewerker dan terecht komt met SSO. Het kunnen ook tegels zijn waar informatie achter verwerkt is.

Deze portaal gebaseerde werkplek is op verschillende soorten apparaten (laptop, desktop, tablet, smartphone) te gebruiken en biedt op al deze typen apparaten een vergelijkbare gebruikerservaring.

Gemeente Stein vraagt inschrijver voor het advies en realisatie van het portaal. Inschrijver neemt in eerste instantie de bestaande Endpoint Manager (Intune) inrichting voor de laptops/desktop, tablets en smartphones over. Gemeente Stein vraagt Inschrijver om een nieuwe werkplek image voor de laptops te realiseren volgens onderstaande richtlijnen:

- Microsoft Edge for business is de standaard browser.
- Web/URL filtering is actief op ieder werkplek, ongeacht de locatie van de werkplek.
- App-portaal start automatisch.
- Microsoft Office apps (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote) zijn geïnstalleerd.
- Teams is geïnstalleerd

Medewerkers van Gemeente Stein krijgen te maken met een nieuwe Windows 11 werkplek en een nieuwe portaal. Gemeente Stein heeft ondersteuning nodig bij de adoptie van Windows 11 en het nieuwe portaal.

-

3.1 Samenwerken

Vanuit de gemeente Stein wordt er veelvuldig samengewerkt met andere partijen. Hiertoe dient er een samenwerkingsvoorziening Teams aanwezig te zijn in de werkplek.

Hierbij is het van belang dat medewerker van de gemeente Stein derden via een "wachtkamer" kan toelaten tot een gesprek in de samenwerkingsvoorziening.

Daarnaast zijn de raadszaal en een 3-tal vergaderruimtes ingericht als Teams ruimte (met scherm, microfoon en camera). Deze ruimtes kunnen deelnemen aan een Teams vergadering (o.b.v. TeamsRooms). Het service en onderhoud van de apparatuur in voornoemde 4 ruimtes vallen buiten deze aanbesteding. Inschrijver vervult wel SPoC rol hierin m.b.t. aanmelden en doorrouteren van verstoringen.

3.2 Bestandsopslag

In de nieuwe situatie dient het mogelijk te zijn dat medewerkers samen in bestanden kunnen werken. Hiertoe wordt samenwerkingsfunctionaliteit ingericht (SharePoint of vergelijkbaar) door de leverancier.

Daarnaast krijgt de medewerker de mogelijkheid van een persoonlijke bestandsopslag in de Cloud (OneDrive)

Gemeente *Stein*

De documenten die worden opgeslagen door medewerkers zouden op termijn (als onderdeel van de Wet open overheid) openbaar gemaakt kunnen worden. In de werkplekoplossing wordt door de leverancier functionaliteit opgenomen die het mogelijk maakt om alle documenten te kunnen doorzoeken op trefwoorden door een ander medewerker dan degene die het document heeft opgesteld. (Deze functionaliteit is bijvoorbeeld van belang bij het uitvoeren van een Woo-verzoek)

Daarnaast dient de gemeente Stein zich te houden aan wettelijke verplichtingen uit de Archiefwet waardoor opslag, maar ook vernietiging van documenten, gebonden is aan regels. Leverancier adviseert de gemeente Stein over een optimale inrichting en draagt er zorg voor dat deze inrichting onderdeel wordt van de werkplek.

3.3 DHCP & DNS

In het datacenter van de huidige outsourcingpartij staan 2 domain controllers (met DHCP en DNS). Inschrijver dient de functionaliteit te reproduceren, dus niet as-is over te nemen. De aanbidding moet voorzien in de oplevering van bedrijfsklare omgeving voor Gemeente Stein, waarin gebruikers ongestoord kunnen werken en nauwelijks de overgang naar een andere leverancier merken.

3.4 E-mail

Op moment van schrijven maakt Gemeente Stein gebruik van een hybride Exchange omgeving. Gemeente Stein wil afscheid nemen van de hybride inrichting en verwacht van inschrijver een ontmanteling. In het kader van privacy en wetgeving worden vaker e-mails via een secure e-mail oplossing verzonden, opdrachtgever vraagt inschrijver om de functionaliteit te waarborgen in hun aanbidding.

3.5 Printen en scannen

De medewerkers kunnen gebruik blijven maken van de bestaande print en scanning voorzieningen zoals beschreven in de huidige situatie. In de werkplek oplossing van de leverancier wordt ervoor gezorgd dat dit mogelijk blijft.

De leverancier stemt hiertoe desgewenst af met de huidige printer leverancier (PCI).

3.6 Backup

Gemeente Stein vindt back-up en restore belangrijk. Hou het back-up schema aan zoals beschreven in Bijlage B paragraaf 4.2. Daarnaast wenst Gemeente Stein een Disaster Recovery oplossing voor de servers (in Azure) waarvoor geldt:

- Recovery Point Objective (RPO): Maximaal 1 dag.
Ten tijde van een calamiteit (b.v. brand) mag maximaal 1 werkdag aan gegevens verloren gaan.
- Recovery Time Objective (RTO): Maximaal 24 uur.
Binnen 1 dag na manifestatie van een calamiteit dienen de toepassingen die de primaire processen direct ondersteunen weer operationeel te zijn.

3.7 Licenties

Levering van software en licenties voor Operating Systemen en ondersteunende applicaties zoals Microsoft 365 zijn onderdeel van de aanbesteding. Het leveren van software en licenties van Business Applicaties valt buiten de aanbesteding.

3.8 Testomgeving

Er dient een mogelijkheid gecreëerd te worden waarmee uitrol van nieuwe functionaliteit of vervanging van functionaliteit getest kan worden in een separate omgeving, zodanig dat de productieomgeving daarmee niet geraakt wordt.

3.9 Telefoniediensten

De telefoniedienstverlening valt buiten de scope van deze aanbesteding met dien verstande dat de Inschrijver wel de SPoC voor deze dienstverlening is. Verstoringen, vragen en aanpassingen wordt door Inschrijver aangenomen en doorgerouteerd.

4 Governance

Gemeente Stein heeft als doel het ICT-beheer en helpdesk, incl. 1^e, 2^e en 3^e lijns ondersteuning, onder te brengen bij de Inschrijver. Functioneel beheer is de verantwoordelijkheid van Gemeente Stein. Op operationeel niveau kan Gemeente Stein worden bijgestaan door de leverancier van de betreffende applicatie. Afdeling Informatie Management is IT-regiehouder in deze.

De ticket registratie en verwerking vindt plaats in het servicemanagementsysteem van Inschrijver.

De kwaliteit van ICT-diensten is vandaag de dag cruciaal voor Gemeente Stein. Goede, flexibele en veilige ICT-diensten bepalen steeds meer de mogelijkheden, kwaliteit en efficiency van de dienstverlening. Gemeente Stein streeft naar het hanteren van een procesmodel en wil daarmee voorzien in een praktische aanpak met de inschrijver die de ICT-dienstverlening naar een hoger niveau kan tillen en helpt bij het compliant worden en blijven met BIO.

De ICT beheer-activiteiten van de Inschrijver omvat het tactisch beheer en het operationeel beheer. Inschrijver dient de gehele omgeving te beheren, waaronder de volgende beheer-activiteiten:

- Centrale servicedesk
- Helpdesk voor Incident en Change management.
- Systeem beheer Servers.
- Werkplekbeheer
- Technisch beheer.
- Technisch applicatiebeheer voor alle Microsoft en alle business applicaties conform tabel in paragraaf "Business applicaties".
- SPOC voor WAN, LAN, WIFI en Printers
- Service Delivery
- Service Level Management

Gemeente Stein wil een betrouwbare ICT-infrastructuur die beheerd wordt door de Inschrijver. De ICT omgeving dient mee te groeien met de eisen en wensen van haar organisatie. De Inschrijver is voor Gemeente Stein Single Point of Contact voor wat betreft ICT vraagstukken en problemen.

5 Financieel en omvang

De gemeente Stein wenst een duidelijke en transparante aanrekening van kosten hebben.

Dat wil zeggen een duidelijke splitsing tussen de implementatie periode (eenmalige kosten) en de periode na de implementatie (maandelijkse kosten en projectkosten).

5.1 Tijdens implementatie

De kosten van de implementatie periode bestaan uit eenmalige kosten (waaronder uren, aanschaf apparatuur en hosting).

Gemeente Stein ontvangt graag 1 totaalprijs/bedrag voor voornoemde implementatie kosten met specificering.

5.2 Na implementatie

Voor de periode na de implementatie verwachten we:

- abonnementskosten voor de useraccounts (per type useraccount per maand)
- abonnementskosten voor de legacy hosting onderdelen (per legacy omgeving per maand).
Uitgangspunt hierbij is dat de legacy hosting afgebouwd gaat worden nadat leverancier dienstverlening heeft overgenomen. Dit moet zich terugvertalen in afnemende maandelijkse legacy hosting kosten als gevolg van de afbouw.
- Eenmalige kosten voor het uitvoeren van projecten op basis van offerte vooraf.

5.3 Soorten Useraccounts

Voor de periode na de implementatie verwachten we dat er binnen de gemeente Stein ongeveer 200 useraccounts (op basis van fysieke persoon) te gebruiken op basis waarvan de kostendoorbelasting zal plaatsvinden.

Doorbelasting volgt het aantal actieve useraccounts; Een daling van maximaal 10% moet mogelijk zijn (dus minimaal 180). Bij groei van het aantal accounts nemen de kosten naar rato toe.

Tenslotte zijn er een 30-tal webmail only accounts die enkel toegang hebben tot een webmail omgeving. Hiervoor willen we een separaat maandelijks tarief.