



OMGEVINGSDIENST

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Europese openbare aanbesteding

Beheer ICT-Infrastructuur

Bijlage 5 – Open Vragen

Aanbesteding kenmerknummer: ICT2025/OFGV

Datum: 24 februari 2025

Inhoudsopgave

OMSCHRIJVING BEOORDELINGSASPECTEN	3
BEOORDELINGSASPECT 1: ALGEMENE VRAGEN	5
BEOORDELINGSASPECT 2: WAARBORGEN VAN (INFORMATIE)VEILIGHEID EN KWALITEIT OFGV ICT- INFRASTRUCTUUR	6
BEOORDELINGSASPECT 3: WAARMAKEN VAN KWALITEIT BEHEER, ONDERHOUD EN ONTWIKKELING.....	7
BEOORDELINGSASPECT 4: ERVARING & TRANSITIE.....	11

Omschrijving beoordelingsaspecten

In dit document worden open vragen aangeboden. Deze zijn onderverdeeld naar de 4 beoordelingsaspecten zoals deze zijn opgenomen in de Gunningsleidraad. Hieronder wordt een korte omschrijving (puntenopsomming) gegeven van de beoordelingsaspecten, te weten:

1. Algemene vragen;
2. Waarborgen van (informatieveiligheid) en kwaliteit;
3. Waarmaken van kwaliteit van beheer, onderhoud en ontwikkeling;
4. Ervaring.

Vervolgens wordt dieper ingegaan op deze 4 beoordelingsaspecten door deze onder te verdelen in onderwerpen met een beschrijving.

In hoofdstuk 5 van de gunningsleidraad wordt aangegeven hoe deze beoordelingsaspecten worden beoordeeld.

De OFGV verwacht van Inschrijvers dat zij zelf het format van de beantwoording van de open vragen opstellen. Het format dient te voldoen aan de vormvereisten zoals opgenomen in paragraaf 2.6 van de Gunningsleidraad. Het uiteindelijke document dient ingediend te worden in PDF-bestand.

Het maximaal aantal A4 pagina's voor de beantwoording van de open vragen in zijn geheel betreft 50 exclusief de gevraagde concept SLA in O20.

Beoordelingsaspect 1: Algemene vragen

- Opdrachtnemer is in staat om te voldoen aan de algemeen opgestelde eisen.
- Opdrachtnemer is in staat zich als partner op te stellen.
- Opdrachtnemer is in staat om een duidelijke visie op de opdracht te geven
- Opdrachtnemer is in staat om referenties aan te tonen

Beoordelingsaspect 2: Waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het waarborgen van de veiligheid van informatie en de kwaliteit van gegevens binnen het totale netwerk volgens de BIO (Basis Informatiebeveiliging Overheid).
- Opdrachtnemer is zich bewust van koppelingen met externe bronnen, deelnemers of netwerken en beseft de noodzaak van beveiliging op gegevensstromen en hoe dit gemonitord moeten worden en zet hiervoor bewezen oplossingen in.
- Opdrachtnemer treft adequate maatregelen voor de beveiliging van aanvallen op de ICT-infrastructuur.

Beoordelingsaspect 3: Beheer en onderhoud van werkplekken en (rand)apparatuur

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het beheren en onderhouden van werkplekken en (rand)apparatuur. Hier valt onder het gepersonaliseerd inrichten, uitrollen, beheren (stabiliteit) en beveiligen van werkplekken.
- Opdrachtnemer is in staat om snel en adequaat werkplekken, waaronder ook mobiele devices, aan te schaffen, in te richten (conform policies) aan te leveren op locatie.
- Opdrachtnemer is in staat om problemen met werkplekken snel en adequaat op te pakken en waar nodig te vervangen.
- Opdrachtnemer neemt de OFGV op een pro-actieve en adviserende wijze mee op het gebied van technische ontwikkeling op ICT-infrastructuur en werkplek beheer.
- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het proactief door ontwikkelen van de ICT-omgeving.

Beoordelingsaspect 4: Ervaring & Transitie

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het in beheer nemen van een Microsoft Cloud (365 en Azure) omgeving waarbij een eventuele migratie van oude naar leverancier kan worden uitgevoerd.
1. Opdrachtnemer is in staat om snel een dergelijke omgeving in beheer te nemen en indien nodig benodigde migratie onderdelen met succes te voltooien.
 2. Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het aanbieden van kwaliteit van een soortgelijke opdracht waar het beheer en onderhoud van de ICT-omgeving en werkplekken wordt overgenomen
 3. De kwaliteit van Opdrachtnemer komt tot uiting in de kwaliteit van personeel (gecertificeerd, ervaring en functie gerelateerde competenties).

Beoordelingsaspect 1: Algemene Vragen

O1. Partnership

Beschrijf op welke manier(en) u vormgeeft aan het partnership met de OFGV. Ga in uw beantwoording in op minimaal de volgende onderwerpen:

- Het waarborgen van kwaliteit;
- Het vertalen van een strategische richting naar concrete (ICT) oplossingen;
- De ondersteuning bij projecten;
- Uitbreidingen van dienstverlening;
- De rollen die u kunt bieden als ICT-partner (zoals architect, beveiligingsadviseur, consultants, specialisten, projectleider, et cetera).

O2. Visie op Opdracht

Beschrijf uw visie op de door de OFGV gevraagde Opdracht.

O3. Referenties

Geef drie referenten en werk één casus uit (gebruik hiertoe Bijlage 1).

Beschrijf een casus die qua organisatie grootte vergelijkbaar is aan de OFGV en hoe u uitvoering heeft gegeven aan de Opdracht om de ICT-infrastructuur te beheren en onderhouden. Ga hierbij in op minimaal de volgende onderwerpen:

- De omvang en doorlooptijd van de overdracht.;
- De scope van de opdracht;
- De aansturing, succes- en faalfactoren van de opdracht;
- De interventies die u heeft gepleegd bij vertragingen of ongewenste verrassingen.

O4. Inzicht in registraties/ documentatie

Beschrijf hoe de OFGV-omgeving wordt gedocumenteerd en toegankelijk/benaderbaar is voor beide partijen. Ga daarbij ook in op hoe er wordt omgegaan met vertrouwelijke gegevens (compliance) en het hebben van een audittrail.

Beoordelingsaspect 2: waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit OFGV ICT-infrastructuur

05. Organisatie informatieveiligheid en kwaliteit

Beschrijf de door u getroffen maatregelen ter realisatie en borging van de informatieveiligheid en de wijze waarop dit wordt aangetoond.

Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

- Het door u gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem, - proces(sen) of -procedure(s);
- Het door u gehanteerde informatieveiligheidsbeleid en/of -kwaliteitssysteem.
- Het proces van signaleringen, escalaties en handelen in geval van calamiteiten;
- De bij u beschikbare specialisten op het gebied van informatieveiligheid.

06. Beveiliging (deel 1)

Beschrijf op welke wijze u zorgdraagt voor:

- Algemene gegevensbeveiliging;
- Het voldoen aan de verplichte beveiligingsstandaarden die gelden voor overheidsorganisaties;
- Toeleveringsketenbeveiliging;
- Risicomanagement;
- Bedrijfscontinuïteitsmanagement.

07. Beveiliging (deel 2)

Beschrijf hoe u omgaat met beveiliging op zaken zoals:

- Zero Trust policy;
- Whitelisting en toegangsbeheer (IAM);
- Netwerkbeveiliging en segmentatie;
- Detectievoorzieningen;
- Logging en monitoring van activiteiten;
- Security Incident & Event Management (SIEM/SOC/CERT);
- Software up to date en patchbeheer;
- Back-up van gegevens;
- Cryptografie.

08. Certificering

Geef aan over welke ISO-certificeringen u beschikt ten behoeve van kwaliteitsmanagement en beveiliging? Graag toelichten welke en als geen certificering waarom niet?

Beoordelingsaspect 3: Waarmaken van kwaliteit beheer, onderhoud en ontwikkeling

O9. Visie op werkplekken (toekomst)

Beschrijf uw visie op de werkplek van de toekomst.

Toelichting: binnen de OFGV wordt het beleid van flexibel werken gehanteerd. De OFGV beschikt over ongeveer 200-250 medewerkers die volledig remote kunnen werken, op managed devices. De OFGV heeft een Derde partij (Health2Work) die de organisatie voorziet van apparatuur voor thuiswerkplekken, voor een overzicht welke zaken nu worden geleverd verwijzen wij naar Bijlage C - Hardware en Software.

O10. Visie op (door)ontwikkelen en testen functionaliteiten

Geef uw visie op het door ontwikkelen van de huidige 365 omgeving en apparatuur ga minimaal in op de volgende onderwerpen:

IT-ontwikkelingen als: Co-pilot, AI en Datawarehouse (DWH);

Ontwikkelingen op inzetten (mobiele) apparatuur;

Om inzicht te krijgen waar de OFGV nu gebruikt van maakt verwijzen wij naar de bijlage C - Hardware en Software.

O11. Beheer en onderhoud (huidige) werkplekken

Beschrijf uw visie op het beheer en onderhoud van de managed devices die nu in gebruik zijn. Voor medewerkers die gebruik maken van een unmanaged device is de Windows 365 virtual desktop beschikbaar.

Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

- Uw strategie en aanpak om uw werkplekconcept te beheren, te onderhouden en te beveiligen conform de eisen zoals opgesteld in het Programma van Eisen;
- Centraal beheren van alle werkplekken (patches, updaten, et cetera)
- Het beveiligen van de omgeving van de OFGV in die mate dat er, geen uitwisseling van data tussen virtuele en fysiek werkplek plaatsvindt ongeacht welke fysieke werkplek wordt gebruikt.

O12. Visie op document management

Beschrijf uw visie op document management binnen de Microsoft 365 omgeving inclusief printen en archivering.

O13. Proces en dienstverlening

Beschrijf op welke wijze(n) u uw processen heeft georganiseerd. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

Een globale omschrijving van minimaal de volgende processen met betrekking tot:

- Incidentmanagement;
- Changemanagement;
- Problemmanagement;

- Configurationmanagement;
- De mogelijkheden om de processen onderling (tussen u en de OFGV) te organiseren en vast te stellen;
- De mogelijkheden om onderling te communiceren (telefonisch, e-mail of web portal) met betrekking tot de voortgang lopende verzoeken (incidenten, wijzigingen, etc.);
- Welke overleggen met welke rollen worden ingericht, en op welk niveau dat is met de OFGV.

O14. Incident Proces

Omschrijf uw Prioriteit 1 incidentproces en wijze van rapporteren (MIR).

O15. Escalatie

Beschrijf hoe de u omgaat met escalaties. Geef daarbij aan:

- Hoe u voornemens bent op te treden tijdens een escalatie richting de OFGV;
- Hoe uw escalatieproces eruit ziet en welke sleutelrollen hierin een rol spelen;
- Hoe de OFGV-meldingen voor escalaties door kan geven aan u en hoe deze worden geregistreerd en kunnen worden gevolgd door de OFGV.

O16. Inzicht in lopende zaken

Beschrijf op welke wijze de OFGV toegang heeft tot ingediende, lopende en afgeronde wijzigingen, incidenten en problemen met betrekking tot de OFGV.

O17. Monitoring & Logging

We willen graag weten hoe u als Opdrachtnemer het continu en actief monitoren van de ICT-infrastructuur verzorgt.

Beschrijf op welke wijze de monitoring op de ICT-infrastructuur wordt vormgegeven. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

- Hoe wordt er inzicht geboden in zaken als beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, beveiliging, data-integriteit, stabiliteit, business processen, koppelingen en verloopdata van certificaten;
- Hoe wordt er omgegaan met incidenten die naar voren komen vanuit de monitoring;
- De wijze waarop de OFGV betrokken wordt in geval van incidenten en security incidenten;
- Welke rollen volgens u binnen de OFGV toegang zouden moeten hebben tot diverse niveaus van monitoring en logging.

O18. Servicemanagement Rapportage

De OFGV is afhankelijk van de Opdrachtnemer wanneer het gaat om inzicht en informatie. Opdrachtnemer is daarom verantwoordelijk voor het tijdig op de hoogte houden van de OFGV over het geheel wat in beheer genomen wordt.

Beschrijf hoe u dit zal doen, geef daarbij aan hoe, hoe vaak, waarover en op welke wijze u als Opdrachtnemer rapporteert aan de OFGV. Neem daarbij ook mee hoe er wordt gerapporteerd over eventuele onderaannemers die betrokken zijn.

O19. Beschrijving back-up en restore diensten

Beschrijf hoe u omgaat met back-up, restore en retentie diensten. Ga in uw beantwoording minimaal in op:

- Back-up en restore procedure (inclusief hoe gewaarborgd wordt dat een back-up veilig/schoon wordt teruggezet);
- Back-up windows (tijdstippen, bijvoorbeeld tussen 22:00 uur en 06:00 uur);
- Eventuele gevolgen voor performance en/of beschikbaarheid;
- Retentietijden van een back-up over de periode van: jaar back-up, maand back-up en een dagelijks back-up.
- Recovery Point Objective (RPO) ten aanzien van data (bestandenopslag, e-mail, databases) en Recovery Time Objective (RTO) ten aanzien van dataherstel;
- AVG-eisen backup;
- OFGV wil worden geïnformeerd als een back-up wordt teruggezet (hoeveel en hoe ver terug in de tijd de data is, zodat wij de aanvragen tot vergetelheid weer kunnen toepassen.
- Tot op welk niveau is restore mogelijk uit mailboxen, chatgesprekken, sharepoint en dergelijken in het kader van WOO-verzoeken en AVG;
- Zorg van de OFGV is dat de back-ups ook verwijderd moeten worden binnen de juiste retentie termijnen en dat er een goede Datalek-procedure moet zijn indien een back-up gelekt, dan wel gestolen wordt.

O20. Service Level Agreement (zowel: SLA als PDC)

Voeg een concept SLA bij, toegespitst op de onderhavige Opdracht.

NB: De OFGV is niet gehouden aan enige bepaling in de concept SLA of de bijbehorende bijlagen.

O21. Proces wijzigingsbeheer

Beschrijf op welke wijze u het proces voor wijzigingen heeft georganiseerd. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen:

- De wijze van aanvragen van wijzigingen door de OFGV;
- De beoordeling van de aard, aanpak en impact van de wijzigingen en de doorlooptijd;
- Het in behandeling nemen van wijzigingen, en uw rol hierbij;
- Het uitvoeren van de wijzigingen, al dan niet in samenwerking met de Servicedesk van de OFGV, en de terugkoppeling hiervan;
- Het installeren, invoeren en/of implementeren van wijzigingen, en uw rol hierbij.

O22. Samenwerking OFGV Servicedesk

Hoe ziet u de samenwerking met de diverse OFGV rollen inclusief Servicedesk (met betrekking tot de taken, rollen en verantwoordelijkheden).

Graag deze samenwerking toelichten, indien mogelijk aan de hand van het RASCI-model.

O23. Spoedwijzigingen Proces

Beschrijf op welke wijze(n) u spoedwijzigingen naar aanleiding van incidenten realiseert. Ga bij de beantwoording van deze vraag in op minimaal de volgende onderwerpen:

- Het proces en de procedure voor het vastleggen en volgen van de wijziging;

- Het contact en de afstemming met de Servicedesk van de OFGV;
- De prioritering en de doorlooptijd van de spoedwijziging(en);
- De verslaglegging en verantwoording m.b.t. de spoedwijziging.

Beoordelingsaspect 4: Ervaring & Transitie

O24. Projectteam en beheerteam

Het in te zetten projectteam moet voldoende gecertificeerd zijn en aantoonbare ervaring hebben om de huidige Microsoft O365 omgeving van de OFGV in beheer te kunnen nemen en waar mogelijk adviezen te geven over optimalisatie/verbetering van de huidige omgeving. Toon de ervaring van het beoogde projectteam aan.

Beschrijf hoe u zorgdraagt dat het beheerteam wat de opdracht gaat uitvoeren op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in de OFGV-omgeving en daarvoor gekwalificeerd blijft.

O25. Transitieplan

Omschrijf in het kort uw transitieplan. Hoe ziet u o.a. de rol van OFGV en opdrachtnemer tijdens transitie. Ga onder andere in op het optimaliseren van processen, eventuele training voor beheerders en het invullen van de regierol.

O26 Kwaliteit Partnership

De OFGV is op zoek naar een Opdrachtnemer die zich op wil stellen als proactieve partner. Daarom wil de OFGV graag weten hoe u de kwaliteit gaat borgen op de volgende onderdelen:

- Hoe borgt u de beschikbaarheid over een toereikend personeelsbestand;
- OFGV wil met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst slechts te maken hebben met een beperkte groep van contactpersonen aan de zijde van Opdrachtnemer. Hoe borgt u dit en welke rollen worden voorgesteld als contactpersonen en vervangende contactpersonen;
- Welke overleggen ziet de u als cruciaal, beschrijf doel, initiatiefnemer, frequentie, locatie en deelnemers. Deze overleggen zullen worden opgenomen in de SLA en/of DAP;
- Hoe gaat u om met de eis dat de OFGV de mogelijkheid heeft in navolging van de GIBIT art. 23 om in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst personeel van Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de Diensten door opdrachtnemer te laten vervangen indien deze niet voldoende functioneren;
- De OFGV verwacht flexibiliteit en schaalbaarheid ten opzichte van de scope (Zie Gunningsleidraad 1.5) van de samenstelling van de componenten van de Opdracht. Dat betekent dat er naar aanleiding van veranderende behoefte, wet- en regelgeving en/of technologische ontwikkelingen veranderingen kunnen optreden. Beschrijf hoe u hiermee omgaat.

O27. Instructies en Ondersteuning Overgang (1)

Opdrachtnemer werkt met de OFGV samen aan een draaiboek ten behoeve van de overgang. Beschrijf in welke situaties en hoe u een proefopstelling (Acceptatie omgeving) kan/wil aanbieden.

O28. Instructies en Ondersteuning Overgang (2)

Geef een inhoudelijke beschrijving van de aangeboden Instructie of Ondersteuning om de Servicedesk van de OFGV en (eventueel) de medewerkers te ondersteunen bij de overgang.