

Bijlage 8 Omschrijving huidige en gewenste situatie

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Digitale Werkplek & IT-dienstverlening



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Huidige situatie	3
1.1	Applicatielandschap	3
1.2	Werkplekken	3
1.3	Kantoorgebonden ICT	3
1.3.1	Connectivity	3
1.3.2	Primaire werkplekken	3
1.3.3	Vergaderwerkplekken	3
1.3.4	Print- en scanfaciliteiten	4
1.4	Telefonie.....	4
1.5	Dienstverlening	4
1.6	Security	4
Hoofdstuk 2	Gewenste situatie	5
2.1	Applicatielandschap	5
2.2	Werkplekken	5
2.3	Kantoorgebonden ICT	5
2.3.1	Connectivity	5
2.3.2	Primaire werkplekken	6
2.3.3	Vergaderwerkplekken	6
2.3.4	Print- en scanfaciliteiten	6
2.4	Telefonie.....	6
2.5	Dienstverlening	6
2.6	Security	7
2.7	Innovatiemanagement	7

Hoofdstuk 1 Huidige situatie

De Vervoerregio Amsterdam (Vervoerregio) heeft de afgelopen jaren een transitie doorgevoerd van Citrix gebaseerde werkplekken naar een Moderne Werkplek. Een verhuizing naar een nieuw pand bracht daarnaast een update van kantoorgebonden ICT. In de volgende paragrafen wordt op hoofdlijnen de huidige situatie geschetst.

1.1 Applicatielandschap

Microsoft 365 is de centrale samenwerkingsomgeving. De Vervoerregio maakt o.a. gebruik van Teams, SharePoint, OneDrive, Viva Engage, OneNote en Planner en uiteraard de traditionele Office-applicaties. Er wordt gebruik gemaakt van de Microsoft E3 en Office E3 licenties. Voor de Microsoft 365 omgeving is Datto in gebruik als backup/restore oplossing.

De dossieromgeving voor formele stukken en besluitvorming vindt plaats in Decos Join, wat recent naar de cloud is gebracht. Voor bestuurlijke vergaderingen is iBabs in gebruik. Er zijn nog een aantal legacy applicaties aanwezig in het door de huidige leverancier beheerde datacenter, zoals Key2Financien van Centric en Cognos van IBM. Deze applicaties blijven achter bij de huidige leverancier en worden op niet al te lange termijn vervangen door cloudgebaseerde applicaties (SaaS). Daarnaast zijn er nog plusminus 20 applicaties in gebruik variërend van SaaS- applicaties voor ruimtereservering tot handige persoonlijke tools zoals PowerToys en Notepad++.

1.2 Werkplekken

Vaste medewerkers en ingehuurde externen op formatieplaatsen werken met een Microsoft Surface Pro werkplek, gebaseerd op Windows 11 (+/- 200 stuks). Deze werkplek wordt beheerd en beveiligd vanuit Microsoft Intune. Qua mobiele devices zijn er Apple iPhones (+/- 175 stuks) in gebruik, die net als de primaire werkplekken beheerd worden in Microsoft Intune.

1.3 Kantoorgebonden ICT

Een gedeelte van de kantoorgebonden ICT is van recente datum en zal daarom niet op korte termijn vervangen worden, de apparatuur voor connectivity komt gedeeltelijk wel in aanmerking voor vervanging op kortere termijn. In de volgende subparagrafen staan per categorie merk, type en aantallen beschreven.

1.3.1 Connectivity

Ten behoeve van (internet) connectiviteit is de volgende apparatuur in gebruik, beheerd door de huidige leverancier:

- 38 stuks Accesspoints, Merk: Aruba, Type: AP-505, Aanschaf: 2019
- 6 stuks Switches, Merk: Aruba, Type: JL-256A (4 stuks), JL-727A (2 stuks), Aanschaf: 2019 & 2020
- 2 stuks Firewalls, Merk: Fortinet, Type: Fortigate 101F, Aanschaf: 2023

Daarnaast is de leverancier verantwoordelijk voor de glasvezellijn.

1.3.2 Primaire werkplekken

De werkplekken bestaan uit twee monitors, toetsenbord en muis die middels één USB-C kabel op de laptop worden aangesloten. De werkplekken zijn (via de monitor) op het bekabelde netwerk aangesloten. In totaal zijn er +/- 145 setups.

1.3.3 Vergaderwerkplekken

Er zijn twintig vergaderkamers/-zalen in het kantoor, uitgerust met schermen, USB-C en in een aantal gevallen Barco Clickshare presentatiemogelijkheden. Daarnaast zijn de ruimtes voorzien van camera- en microfoonsystemen t.b.v. vergaderen via Microsoft Teams. Aan de buitenzijde zijn paneeltjes voor room booking geplaatst, deze zijn op het bekabelde netwerk aangesloten.

1.3.4 Print- en scanfaciliteiten

Er zijn twee multifunctionals voor printen, scannen en kopiëren. Deze apparaten zijn in beheer bij NXTOffice en maken als zodanig geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De aansturing van deze apparaten gebeurt middels Printix, een printplatform wat bij de huidige leverancier on-premise gehost wordt. Deze functionaliteit is wel onderdeel van deze aanbesteding.

1.4 Telefonie

De mobiele telefoonabonnementen zijn afgesloten bij Odido. De mobiele telefoons worden ook via dit contract afgenomen. Er wordt zeer beperkt gebruik gemaakt van vaste telefonie. Het algemene nummer wordt momenteel doorgeschakeld naar het mobiele nummer van het secretariaat.

1.5 Dienstverlening

De Vervoerregio heeft zelf geen IT-organisatie, de dienstverlening op bovenstaande onderdelen is belegd bij de leverancier. Dit betekent dat de leverancier verantwoordelijk is voor het beheer van de IT-infrastructuur en het waarborgen van de continuïteit van de IT-dienstverlening. Dit omvat onder andere het beheer van applicaties, werkplekken, kantoorgebonden ICT en connectiviteit.

1.6 Security

Informatiebeveiliging wordt binnen de Vervoerregio nadrukkelijk gezien als een lijnverantwoordelijkheid. Om hen hierbij te ondersteunen is een CISO aangesteld die vrij hoog in de organisatie is geplaatst om onafhankelijkheid te waarborgen. Door de sterke groei van de organisatie en de werkzaamheden wil de Vervoerregio de informatiebeveiliging opnieuw inrichten. Aan zowel het inrichten van een ISMS met de bijbehorende PDCA-cyclus in een GRC-tool als de technische kant van de informatiebeveiliging (security) wordt veel aandacht besteed.

Hoofdstuk 2 Gewenste situatie

De ingezette transitie naar de cloud wordt de komende jaren afgerond. Innovatiemanagement krijgt een belangrijke rol in zowel de adoptie van nieuwe toepassingen, alsook het periodiek kritisch evalueren of dienstverlening, gebruikte middelen, toegepaste security nog wel passend is bij de situatie van dat moment. In de volgende paragrafen wordt op hoofdlijnen de veranderingen en gewenste situatie geschetst.

2.1 Applicatielandschap

Microsoft 365 blijft de centrale samenwerkingsomgeving. Naast de bestaande applicaties zal er naar verwachting meer gebruik gemaakt worden van PowerAutomate voor eenvoudige workflows en wordt wellicht Copilot ingezet om medewerkers te ondersteunen. De dossieromgeving voor formele stukken en besluitvorming blijft Decos Join. Voor bestuurlijke vergaderingen blijft iBabs in gebruik.

De legacy applicaties KeyzFinancien en Cognos worden gemigreerd naar cloudgebaseerde applicaties. Dit zal middels een separate aanbesteding plaatsvinden. Zolang dit nog niet het geval is, moeten deze applicaties beschikbaar blijven in het datacentrum van de huidige leverancier en toegankelijk zijn vanaf de laptops van de Vervoerregio medewerkers. Dit is een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid van de inschrijver en de huidige leverancier.

Het merendeel van de filestorage is al naar SharePoint gemigreerd. Er is een restant wat nu nog op netwerkschijven bij de huidige leverancier staat, veelal gerelateerd aan Geo- en GIS-software. Deze data wordt naar Azure Blob Storage gemigreerd en moet in de toekomstige situatie door de leverancier vanaf deze locatie beheerd en gebakuppt worden.

Het einddoel van de Vervoerregio is een ICT-omgeving die zoveel mogelijk SaaS-gebaseerd is, waarbij eventuele specials als PaaS in Microsoft Azure gehost worden en er geen on-premise diensten meer zijn. Koppelingen tussen applicaties en platformen worden gelegd onder regie van de leverancier, denk aan API-koppelingen, Single Sign On.

2.2 Werkplekken

Een groot deel (+/- 165 stuks) van de huidige Surface Pro laptops moet vervangen worden begin 2025. De Vervoerregio wil dit moment benutten om een Choose Your Own Device policy (werken met een laptop naar keuze) te introduceren voor vaste medewerkers. Ingehuurde externen op formatieplaatsen werken met een standaardlaptop o.b.v. Windows die door Vervoerregio ter beschikking wordt gesteld. De werkplekken zijn gebaseerd op de laatste Windowsversie. Deze werkplek wordt door de leverancier beheerd en beveiligd vanuit Microsoft Intune. Externen die op projectbasis worden ingehuurd krijgen toegang tot de cloudapplicaties vanaf hun eigen device, waarbij er voldoende maatregelen zijn genomen om ongeautoriseerde toegang en datalekken te voorkomen. Vaste medewerkers die specifieke (geo/gis)-applicaties nodig hebben, worden voorzien van een zwaardere variant laptop.

De mobiele devices blijven Apple iPhones, die middels een te realiseren koppeling tussen Apple Business Manager en Microsoft beheerd worden in Microsoft Intune. Er wordt gewerkt met beheerde Apple accounts en de toegankelijkheid van data wordt middels "conditional access policies" verder aangescherpt.

2.3 Kantoorgebonden ICT

De kantoorgebonden ICT is onder beheer van de leverancier die daarmee verantwoordelijk is voor o.a. het leveren en plaatsen van apparatuur en het updaten van soft- en firmware.

2.3.1 Connectivity

Ten behoeve van (internet) connectiviteit is de volgende apparatuur in gebruik, deze moet door de leverancier beheerd worden vanaf het patchpunt (tot aan het patchpunt is de verantwoordelijkheid van de gebouweigenaar):

- 38 stuks Accesspoints, Merk: Aruba, Type: AP-505, Aanschaf: 2019

- 6 stuks Switches, Merk: Aruba, Type: JL-256A (4 stuks), JL-727A (2 stuks), Aanschaf: 2019 & 2020
- 2 stuks Firewalls, Merk: Fortinet, Type: Fortigate 101F, aanschaf: 2023

Daarnaast is de leverancier verantwoordelijk voor de glasvezellijn. De economische levensduur van de apparatuur is 5 jaar, wat betekent dat de huidige apparatuur naar verwachting in de periode 2025-2028 vervangen moet worden.

2.3.2 Primaire werkplekken

De werkplekken bestaan uit twee monitors, toetsenbord en muis die middels 1 USB-C kabel op de laptop worden aangesloten. De werkplekken zijn (via de monitor) op het bekabelde netwerk aangesloten. In totaal zijn er +/- 145 setups. De economische levensduur van de apparatuur is 5 jaar, wat betekent dat de huidige apparatuur naar verwachting in 2028 vervangen moet worden.

2.3.3 Vergaderwerkplekken

Er zijn twintig vergaderkamers/-zalen in het kantoor, uitgerust met schermen, USB-C en in een aantal gevallen Barco Clickshare presentatiemogelijkheden. Daarnaast zijn de ruimtes voorzien van camera- en microfoonsystemen t.b.v. vergaderen via Microsoft Teams. Aan de buitenzijde zijn paneeltjes voor room booking geplaatst, deze zijn op het bekabelde netwerk aangesloten. De economische levensduur van de apparatuur is 5 jaar, wat betekent dat de huidige apparatuur naar verwachting in 2028 vervangen moet worden.

2.3.4 Print- en scanfaciliteiten

Er zijn twee multifunctionals voor printen, scannen en kopiëren. Deze apparaten zijn in beheer bij NXTOffice en maken als zodanig geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De aansturing van deze apparaten gebeurt middels Printix, een printplatform wat bij de huidige leverancier on-premise gehost wordt. Deze functionaliteit is wel onderdeel van deze aanbesteding. De Vervoerregio wil gebruik gaan maken van de Printix cloud oplossing of Universal Print van Microsoft.

2.4 Telefonie

De mobiele telefoonabonnementen zijn afgesloten bij Odido. De mobiele telefoons worden ook via dit contract afgenomen. Wanneer dit lopende contract ten einde komt, zal de levering van mobiele telefoons (hardware) ook onderdeel gaan uitmaken van de dienstverlening van inschrijver. Het contract voor de mobiele telefonie (dienst) blijft door de Vervoerregio rechtstreeks afgenomen bij de telecomprovider. Wel wordt van inschrijver verwacht dat deze in de rol als telecombeheerder operationele zaken zoals simkaart en bestellen voor haar rekening neemt.

Het ligt in de lijn der verwachting dat er ook in de toekomst beperkt gebruik gemaakt wordt van vaste telefonie. VRA wil het algemene nummer niet meer doorschakelen naar een mobiel nummer, maar deze middels een VOIP oplossing (voorkeur Microsoft Teams) rechtstreeks op de smartphone bij het secretariaat laten binnenkomen.

2.5 Dienstverlening

Vervoerregio heeft, naast de al bestaande functies voor functioneel beheer van Decos Join, recent posities ingevuld op informatiemanagement- en CISO-gebied. Hierdoor wordt de komende jaren gewerkt aan professioneel informatiemanagement en securitybeleid. Van de leverancier wordt verwacht dat zij een sparringpartner is voor de technologische invulling van deze twee gebieden op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. Dit betekent dat de leverancier verantwoordelijk is voor het beheer van de (beperkte) IT-infrastructuur en het waarborgen van de continuïteit van de IT-dienstverlening. Dit omvat onder andere het beheer van applicaties, werkplekken, kantoorgebonden ICT en connectiviteit. Vervoerregio blijft ook in de toekomst de volledige IT-dienstverlening uitbesteden. Dit houdt in dat de leverancier een 1^e en 2^e lijns helpdesk moet verzorgen, die eindgebruikers doorverwijst naar (of ruggespraak heeft met):

- functioneel beheer Decos Join binnen Vervoerregio,
- informatiemanagement binnen Vervoerregio,

- CISO van Vervoerregio,
- Functioneel of technisch beheer van derden (bijvoorbeeld voor Youforce van RAET).

De leverancier levert maandelijks overzichten aan van vragen/incidenten, zodat lering getrokken kan worden. Te denken valt aan opschaling van incidenten naar problemen en instructie/adoptie voor medewerkers.

In principe zorgt de Vervoerregio voor IMACD (Install, Move, Add, Change en Dispose) activiteiten op kleine schaal, bij grotere aantallen levert de leverancier ondersteuning voor deze activiteiten. De focus ligt op met name het werkplekbeheer van devices (laptops, smartphones en randapparatuur), aanschaf van devices, 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 VRA de verantwoordelijkheid van de leverancier in het leveren en beheren van alle toebehoren bij de Moderne Digitale Werkplek zoals een (extra) monitor, (aangepast) toetsenbord, muis, kabels en headsets.

Specifiek op Identity en Accessmanagement (IAM) wil Vervoerregio verbeteringen doorvoeren in geautomatiseerde toegang tot systemen en applicaties o.b.v. rollen en functies. De nog te kiezen oplossing moet leverancieronafhankelijk worden aangeschaft en ingericht.

2.6 Security

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 Vervoerregio 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 de Vervoerregio te beschermen tegen potentiële bedreigingen. De Vervoerregio wil haar security verder verbeteren door het introduceren van een nog af te nemen SOC / SIEM dienst. Dit is voor deze aanbesteding een optionele dienst. Zie Bijlage 7: Optionele functionele eisen en wensen voor SOC-SIEM voor een inhoudelijke toelichting.

2.7 Innovatiemanagement

De stap naar de cloud en SaaS zorgt ervoor dat het ICT-landschap sneller in beweging is. Fabrikanten zoals Microsoft leveren nieuwe producten en productverbeteringen. De Vervoerregio verwacht van de leverancier een proactieve houding in het leveren van verbetervoorstellen. Deze kunnen liggen op het gebied van nieuwe toepassingen voor eindgebruikers (bijvoorbeeld Copilot van Microsoft), alsook innovaties die het ICT-landschap slimmer, efficiënter en beter beheersbaar maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan koppelingen tussen systemen, applicatierationalisatie, Single Sign On. De Vervoerregio verwacht van de leverancier dat zulke verbeterlagen proactief worden voorgesteld, ook wanneer dat aan leverancierszijde tot minder omzet zou leiden.