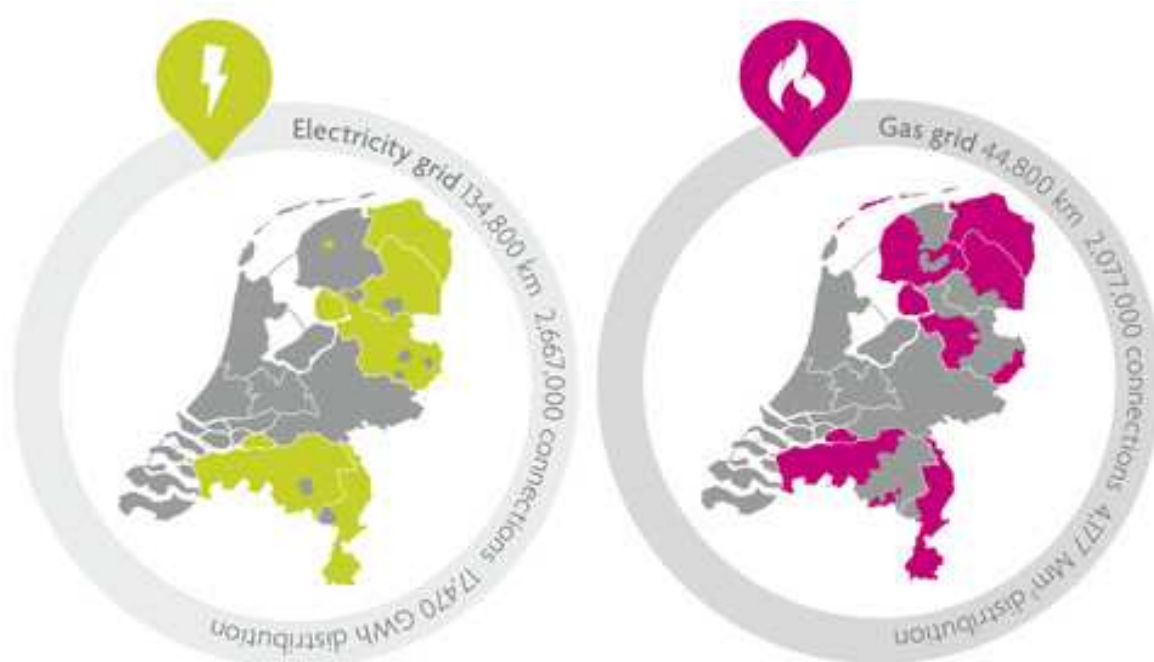


Offerteaanvraag

Mobile Application Management





Inhoudsopgave

1	Introductie	4
2	Procedure en voorwaarden Offerteaanvraag.....	5
3	Achtergrond informatie	14
4	Perceel (1) – Mobile Application Management	18
5	Perceel (2) – Optioneel: Mobile Device Management.....	23
6	Opdrachtschrijving	26
7	Uw Inschrijving	28
8	Beoordelingsmethodiek	34

Bijlagen

Bijlage I – Checklist voor inschrijving

Bijlage II – Format Nota van Inlichtingen

Bijlage III – Programma van Eisen

Bijlage IV – Standaard Cloud richtlijnen

Bijlage IV – Verklaring voldoende personeel en template CV's

Bijlage VI – Referentie template

Bijlage VIIa – Enexis Algemene inkoopvoorwaarden

Bijlage VIIb – Enexis Aanvullende voorwaarden diensten

Bijlage VIII – Prijsopgave

Bijlage IX – Uniforme Eigen Verklaring



Definities

In deze Offerteaanvraag hebben de onderstaande begrippen, indien met een hoofdletter geschreven, de betekenis zoals hieronder omschreven.

Naam of afkorting	Omschrijving
Aanbestedende Dienst/ Enexis	Enexis B.V., zijnde een speciale sectorbedrijf en alle tot haar groep behorende of aan haar gelieerde bedrijven.
Gunningcriteria	Criteria betreffende de Aanvraag tot deelname op basis waarvan de economisch meest voordelige Aanvraag tot deelname wordt bepaald.
Inschrijver	Een onderneming die al dan niet in een Combinatie een Inschrijving zal gaan indienen of heeft ingediend.
Inschrijving	Offerte van de Inschrijver gebaseerd op hetgeen is omschreven in de Offerteaanvraag.
(Minimum)Eisen	Eisen waaraan de Inschrijver dan wel de Inschrijving moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.
Offerteaanvraag/ RfP	Onderhavig document.
Overeenkomst	De overeenkomst die de Aanbestedende Dienst sluit met de Inschrijver(s) aan wie de Opdracht is gegund.
Opdracht	De door de Aanbestedende Dienst in de onderhavige Offerteaanvraag aanbestede Opdracht met betrekking tot Mobile Application Management.
Uitsluitingsgrond	Een situatie genoemd in artikel 3.65 jo 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 die kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijver.



1 Introductie

Deze Offerteaanvraag bevat informatie over het traject voor de aanschaf en implementatie van een nieuwe Mobile Application Management voorziening voor Enexis. De opdrachtgever is de afdeling ICT.

U wordt hierbij uitgenodigd om op basis van deze Offerteaanvraag een inschrijving te doen voor de levering en implementatie en support van een Mobile Application Management service conform de eisen en wensen die in deze Offerteaanvraag zijn beschreven.

De Aanbestedende Dienst heeft deze Offerteaanvraag op Tendersnet gepubliceerd onder de voorwaarden van een nationale aanbestedingsprocedure. Eventuele gunning vindt plaats op basis van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving'.

De sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving is **15 augustus 2014 om 12.00 uur**.

De Aanbestedende Dienst realiseert zich dat deze aanbesteding samenvalt met de vakantieperiode, maar denkt toch redelijke termijnen te hebben gesteld om tot een goede beoordeling te kunnen komen.

1.1 Enexis

Enexis is een onafhankelijke netbeheerder met ongeveer 4.450 medewerkers die verantwoordelijk is voor de aanleg, het onderhoud en beheer van de transport- en distributienetten voor elektriciteit (kabels en leidingen) en gas (buizen en leidingen). Enexis staat onder toezicht van de Nederlandse toezichthouder voor energie, de Energiekamer.

Het verzorgingsgebied van Enexis wordt gevormd door de provincies Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, een deel van Flevoland, Noord-Brabant en Limburg. Enexis beheert in deze regio's ongeveer 142.000 kilometer aan elektriciteitskabels en 40.000 kilometer aan gasleidingen voor 2,5 miljoen elektriciteitsklanten en 1,8 miljoen gasklanten.

De kantoorlocaties van Enexis liggen verspreid over Nederland. De belangrijkste kantoorlocaties inclusief een indicatie van het aantal werkplekken zijn: Den Bosch (360), Zwolle (400), Groningen (550) en Weert (330).



2 Procedure en voorwaarden Offerteaanvraag

2.1 Communicatie

Alle communicatie over deze Offerteaanvraag loopt via de volgende Enexis contactpersonen:

- o Hossain El Hachhouchi, Inkoop, Hossain.el.Hachhouchi@enexis.nl,
tel: 06 -11 03 04 30

Het is niet toegestaan met andere medewerkers van De Aanbestedende Dienst over deze Offerteaanvraag te communiceren op straffe van uitsluiting.

2.2 Geheimhouding

Alle informatie welke De Aanbestedende Dienst beschikbaar stelt in dit aanbestedingsproces is vertrouwelijk van aard en mag uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor het beschikbaar is gesteld.

Het is inschrijver niet toegestaan genoemde informatie aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande toestemming van De Aanbestedende Dienst. Uitzondering hierop is een derde partij waarvan u mogelijk gebruikt maakt voor de implementatie van de Mobile Application Management oplossing. Deze derde partij is alsdan gehouden aan deze geheimhoudingsbepaling.

De Aanbestedende Dienst zal vertrouwelijk omgaan met alle informatie welke inschrijvers beschikbaar stellen aan de Aanbestedende Dienst tenzij deze informatie reeds beschikbaar is in het publieke domein.

2.3 Percelen

Deze Offerteaanvraag omvat 2 percelen (initieel en optioneel):

- 1) Initieel: Levering (incl. onderhoud & ondersteuning) en implementatie ondersteuning van de Mobile Application Management oplossing;
- 2) Optioneel: Levering (incl. onderhoud & ondersteuning) en implementatie ondersteuning van een Mobile Device Management (MDM) oplossing.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om alleen de Mobile Application Management oplossing af te nemen, ook al wordt Mobile Device Management optioneel door uw organisatie aangeboden. Een nadrukkelijk eis is mede daarom ook dat de Mobile Application Management oplossing afzonderlijk is in te zetten, zonder enige Mobile Device Management afhankelijkheid.



Mobile Device Management kunt u dus optioneel aanbieden, maar wordt niet meegewogen in de beoordeling van uw inschrijving.

De Aanbestedende Dienst heeft de sterke voorkeur voor het aangaan van een Overeenkomst voor de levering (inclusief O&O) van een cloud oplossing in een Software-as-a-Service ofwel SaaS-model. Implementatie en opleiding kan apart worden aangeboden, waarbij een Fixed Price optie de voorkeur geniet. Dit is overigens niet verplicht.

Indien uw organisatie werkt met implementatie partners voor uw cloud dienst, heeft u de mogelijkheid voor uw inschrijving om

- 1) uw implementatiepartner als een onderaannemer van uw organisatie deel te laten nemen. U bent voor de Aanbestedende Dienst enige contractpartij en tevens eindverantwoordelijke voor de volledige dienstverlening zoals in deze Offerteaanvraag is beschreven;

Of:

Indien uw organisatie werkt met licentie partners heeft u de mogelijkheid voor uw inschrijving om

- 2) uw licentiepartner als een onderaannemer/toeleverancier van uw organisatie te laten deelnemen. U bent voor de Aanbestedende Dienst enige contractpartij en tevens eindverantwoordelijke voor de volledige dienstverlening zoals in deze Offerteaanvraag is beschreven;

In het geval u samen met uw licentiepartner inschrijft, dient u duidelijkheid te verschaffen welke organisatie de overall projectverantwoordelijkheid draagt, en welke organisatie de onderhoud en ondersteuning levert.



2.4 Planning van de Offerteaanvraag en de uit te voeren werkzaamheden

Voor de Offerteaanvraag en de uit te voeren werkzaamheden wordt door de Aanbestedende Dienst onderstaande planning gehanteerd:

Doel van deze fase is de selectie van een leverancier voor een Mobile Application Management oplossing, incl. de implementatie. Deze fase is afgerond op 1 september 2014.

De planning van de Offerteaanvraag is als volgt:

Week	Datum	Activiteit
26	27 juni 2014	Offerteaanvraag publiceren
28	11 juli 2014	Sluiting indienen van vragen n.a.v. Offerteaanvraag (voor 12 uur)
30	25 juli 2014	Beantwoording wordt (geanonimiseerd) gestuurd aan alle partijen in een Nota van Inlichtingen (format bijgevoegd in Bijlage II).
31	15 augustus 2014	Sluiting inschrijving op Offerteaanvraag (om 12.00 uur)
33	29 augustus 2014	Selectie van 2 leveranciers die demo mogen geven. De andere inschrijvers krijgen een gemotiveerde afwijzing.
35	8, 9 of 10 september 2014	Presentaties inclusief eventuele demo's en vragenronde en besluitvorming van de Aanbestedende Dienst
35	12 september 2014	Voorlopige gunning, onder voorbehoud praktijktoetsing (zie onder benoemd)
	Data n.t.b.	Detail uitwerking Overeenkomst en ondertekening
	Medio September	Implementatie (onder voorbehoud als hieronder benoemd)

De Aanbestedende Dienst wil de Mobile Application Management oplossing gefaseerd invoeren te beginnen in september 2014. Verwacht wordt met een pilot van 2 maanden te starten, waarna de implementatie in eerste instantie opgeschaald wordt naar alle de Aanbestedende Dienst medewerkers, en de oplossing vanaf 2015 ook voor externe doelgroepen wordt ingezet. Zie hiervoor ook de verwachte opschaling van gebruikers in **Bijlage VIII**. Deze pilot is ook bedoeld als praktijk toetsing van de oplossing, waarbij gekeken wordt of inderdaad alle geoffreerde mogelijkheden conform aansluitvoorwaarden in de praktijksituatie haalbaar zijn. De Aanbestedende



Dienst behoudt zich het recht voor om bij bewezen onder prestatie t.o.v. hetgeen is aangegeven in het Programma van Eisen, de Overeenkomst kosteloos te beëindigen.

Dit alles onder voorbehoud van de planning van gelieerde projecten binnen de Aanbestedende Dienst waar deze verwachte start en opschaling van afhankelijk is.

Aan bovengenoemde planning en verwachte opschaling kunnen door inschrijvers geen rechten worden ontleend.

2.5 Nota van Inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot **11 juli 2014 om 12.00 uur** vragen en verbetervoorstellen per e-mail stellen aan bovengenoemde contactpersoon. Antwoorden zullen geanonimiseerd door middel van een Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers per mail beschikbaar gesteld en/of gepubliceerd worden op **25 juli 2014**.

2.6 Geldigheid van de inschrijving

Inschrijvingen dienen een geldigheid te hebben van 3 maanden na sluitingstermijn.

2.7 Prijzen

Uw prijsopgave dient te worden gedaan in Euro's exclusief BTW.

Voor zowel perceel (1) als optioneel perceel (2) dient u in ieder geval met het volgende rekening te houden in uw inschrijving:

- Prijzen dienen gerelateerd te zijn aan de relevante licentie modellen van uw organisatie. Deze modellen dienen hierbij in het kort beschreven te zijn;
- De Aanbestedende Dienst gaat uit van een aanschaf op basis van Pay-per-Use, met een maandelijkse fee. Dus er wordt betaald voor het werkelijke gebruik, niet voor een verwacht gebruik;
- De totaalwaarde van uw aanbieding dient u te baseren op de verwachte behoefte als gesteld in **Bijlage VIII**, voor een gebruiksperiode van 16 maanden;
- Indien uw licentiemodel modules omvat die niet in uw aanbieding zijn inbegrepen dient u deze modules en bijbehorende tarieven te specificeren;
- Indien u maatwerk aanpassingen in uw aanbieding hebt opgenomen verzoeken wij u deze te specificeren. Hieronder verstaat de Aanbestedende Dienst ook technische aanpassingen aan een standaard Software as a Service (SaaS) product/dienst van



uw toeleverancier waardoor deze niet meer geïmplementeerd is conform de standaard SaaS dienst van deze leverancier zelf (bijvoorbeeld dus wanneer uw organisatie deze oplossing zelf host, en uw eigen SaaS voorwaarden hanteert, en/of eigen toevoegingen op deze dienst levert);

- U dient tevens aan te geven welke nazorg activiteiten in uw prijsopgave of begroting zijn inbegrepen, incl. welke ondersteuning hiervoor geboden wordt (bijv. helpdesk, etc.);
- Separaat dient u aan te geven welke uurtarieven van toepassing zijn op meerwerk en aanvullende opdrachten;
- Kosten voor implementatie dienen apart te worden opgegeven, hierbij dient u ook aan te geven welke inspanning en randvoorwaarden u aan de zijde van de Aanbestedende Dienst verwacht;
- Kosten voor opleidingen dienen apart te worden opgegeven op basis van 5 functionele beheerders;
- Kosten voor onderhoud en ondersteuning dienen apart te worden opgegeven;

2.8 Kosten van Inschrijving

De kosten van de inschrijving zijn voor rekening van de inschrijver. In het geval dat de Opdracht niet of slechts gedeeltelijk gegund wordt, is de Aanbestedende Dienst geen vergoeding op welke grond dan ook verschuldigd aan inschrijver.

2.9 Indienen van inschrijvingen en presentaties/demo/vragenronde

U dient uw inschrijving uiterlijk op **15 augustus 2014** voor 12 uur per e-mail in te dienen. De inschrijving dient te gebeuren middels 1 bestand (PDF of ZIP) en per e-mail Hossain.el.Hachhouchi@enexis.nl De hardcopy versie mag 2 werkdagen later toegestuurd worden. Deze twee versies dienen identiek te zijn. Indien hier verschillen in zitten dan is de digitale versie leidend.

Indien uw bestand > 4 MB is, dient u uw inschrijving te doen via de datatransfer website <http://www.wetransfer.com/>.

De Aanbestedende Dienst zal uit alle inschrijvers die een complete aanbieding hebben gedaan 2 partijen uitnodigen hun aanbieding te presenteren en te demonstreren. Selectie van deze twee inschrijvers wordt gebaseerd op de beoordelingsmethodiek als beschreven in paragraaf 8.1. Deze presentaties en demonstraties zullen plaatsvinden



op **8, 9 of 10 september 2014**. U dient aan te geven welke van deze dagen u kunt reserveren voor de demonstratie.

Indien uw organisatie wordt uitgenodigd voor de presentatie sessie wordt u gevraagd een presentatie van maximaal twee uur (inclusief een live demo) te geven over de betreffende oplossing en het bijbehorende implementatieplan. De presentatie is free-format. In ieder geval dient de presentatie het volgende te adresseren:

- Toelichting van de oplossing
- Toelichting implementatietraject (plan van aanpak, opleiding beheerders, etc.)
- Toelichting offerteprijs (inclusief licentie- en maintenance & supportmodel)
- Toelichting referenties
- Live demonstratie van de SaaS, oplossing
 - o Grote waarde wordt gehecht aan het live kunnen tonen van een SAML2.0 authenticatie met een Active Directory Federation Service, en het kunnen overnemen van de security token in een App;

Een half uur is ingeruimd voor vragen van de Aanbestedende Dienst. Bij de presentatie kunnen maximaal 3 personen van de Inschrijver aanwezig zijn. De presentatie inclusief demonstratie is onderdeel van de uiteindelijke beoordeling. Selectie van de meeste geschikte inschrijver wordt gebaseerd op de beoordelingsmethodiek als beschreven in hoofdstuk 8.

2.10 Voorwaarden bij inschrijving

Bij inschrijving gaat u akkoord met onderstaande voorwaarden:

- De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor een verificatie te doen op de door inschrijver verstrekte gegevens bij inschrijving.
- Indien een inschrijving naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst onvolledig is en/of aantoonbaar onjuiste informatie bevat, wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.
- De inschrijving is onvoorwaardelijk en niet herroepbaar.
- De Inschrijving dient te voldoen aan alle (Minimum)Eisen (of "must haves" zoals in deze in het Programma van Eisen zijn benoemd) te voldoen. Aan deze (Minimum)Eisen waaraan de Inschrijver dan wel de Inschrijving moet voldaan zijn voor de sluitingsdatum van het inleveren van de offerte om in aanmerking te komen voor gunning. Inschrijvers die niet voldoen aan de (Minimum)Eisen worden Uitgesloten.



2.11 Toepasselijke voorwaarden

De toepassing van branchevoorwaarden en/of algemene (verkoop) en/of leveringsvoorwaarden van Inschrijvers worden door de Aanbestedende Dienst uitdrukkelijk uitgesloten. De Aanbestedende Dienst wenst te contracteren op basis van de Enexis algemene inkoopvoorwaarden en de aanvullende voorwaarden voor diensten. Deze zijn bijgevoegd in **Bijlage VIIa en VIIb**. Indien U aanvullende voorwaarden van toepassing wenst te verklaren dient u dit voor **11 juli 2014** aan te geven. De Aanbestedende Dienst zal tezamen met de nota van inlichtingen de lijst verbetervoorstellen t.a.v. de voorwaarden die wel of niet worden overgenomen.

Eventuele toepasselijke licentievoorwaarden kunnen uitsluitend betrekking hebben op het gebruiksrecht en O&O (onderhoud en ondersteuning) van de toegepaste programmatuur en zijn geen vervanging van de Enexis inkoopvoorwaarden.

De Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met de onderhavige Offerteaanvraag, de hierin gestelde voorwaarden en eisen en de Nota('s) van Inlichtingen en alle daarin genoemde voorwaarden inzake de onderhavige aanbestedingsprocedure.

2.12 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen die naar aanleiding van de onderhavige Aanbestedingsprocedure door de Aanbestedende Dienst zijn samengesteld en opgesteld, zijn met de grootste zorg opgesteld. In het geval een Inschrijver fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan dient deze de Aanbestedende Dienst hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen doch uiterlijk voor de datum voor het inleveren van de vragen voor de nota van inlichtingen. Indien een Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende Dienst aldus heeft geattendeerd, kan de Aanbestedende dienst de vermeende fout, onrechtmatigheid, onregelmatigheid, tegenstrijdigheid of onduidelijkheid niet worden tegengeworpen, nadat de Inschrijving heeft plaatsgevonden.

Indien, naar de mening van de Inschrijver de Aanbestedende Dienst niet voldoende heeft geantwoord op een vraag of een bezwaar in de Nota van Inlichtingen, zal de Inschrijver op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht, zijn vraag of bezwaar herhalen of herformuleren bij een eventuele volgende vragenronde. Indien er geen volgende vragenronde is voorzien of er geen volgende Nota van Inlichtingen zal worden gepubliceerd, zal de Inschrijver, op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval



van recht een kort geding aanvangen ten aanzien van het betreffende onderwerp bij de Rechtbank te 's-Hertogenbosch, tenminste 3 dagen voordat de Inschrijvingen moeten zijn ingediend.

2.13 Procedure van opening Inschrijvingen

Op **15 augustus om 12:00 uur** worden de Aanvragen tot deelname geopend door de Aanbestedende Dienst.

2.14 Klachten en de klachtencommissie

Een Inschrijver die een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, de Offerteaanvraag of een bijlage, kan deze klacht voorzien van een motivering voorleggen aan de Klachtencommissie Aanbesteden Enexis.

De Inschrijver kan de klacht richten aan:

Klachtencommissie Aanbesteden Enexis
T.a.v.: Afdeling JAZ
Adres: Postbus 856
Plaats: 5201 AW, 's - Hertogenbosch

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin een termijn waarbinnen de klachtencommissie een uitspraak zal doen. In verband met de behandeltermijn, wordt de Inschrijver verzocht zijn klacht zo spoedig mogelijk in te dienen.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het is aan de Aanbestedende Dienst om te bepalen of zij de aanbestedingsprocedure stop zet, opschort of voortzet.

2.15 Besluitvorming Gunning

De Inschrijvingen worden beoordeeld zoals omschreven in hoofdstuk 7 en 8. Alle Inschrijvers ontvangen gelijktijdig een mededeling met het voornemen tot gunning.

Een Inschrijver die bezwaar wil maken tegen het voornemen tot gunning dient dit:

- schriftelijk en gemotiveerd bekend te maken aan de Aanbestedende Dienst,



- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na de dagtekening van het voornemen tot gunning te doen op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht.

Dit schriftelijke bezwaar dient vergezeld te gaan met een afschrift van een conceptdagvaarding voor een voorlopige voorziening. De betreffende Inschrijver dient de definitieve dagvaarding binnen de betreffende 20 dagen termijn uit te brengen.

De bevoegde rechtbank is Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

Indien door een Inschrijver een procedure wordt gestart, wordt de gestanddoeningstermijn van deze offerteaanvraag verlengd tot 15 dagen na datum van de uitspraak van de bevoegde rechter.

In het geval de uitspraak van de rechter niet dwingt tot intrekking van de gunning of tot heraanbesteding en de Aanbestedende Dienst heeft niet op eigen initiatief de gunning ingetrokken, kan de Aanbestedende Dienst de Overeenkomst, al dan niet onder voorwaarden, gunnen. Indien tegen de uitspraak van de rechter een hoger beroep wordt ingesteld en de Aanbestedende Dienst wordt daarin alsnog veroordeeld tot intrekking van de gunning of tot heraanbesteding, is de Aanbestedende Dienst ten opzichte van de Inschrijver aan wie gegund is, niet aansprakelijk noch zal de Inschrijver recht hebben op enige schadevergoeding vanwege de beëindiging van de Overeenkomst.

De Aanbestedende Dienst zal de Opdracht in beginsel gunnen aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Aanvraag tot deelname indien binnen de termijn van 20 dagen geen bezwaren op de voorgeschreven wijze bekend zijn gemaakt of als er binnen die termijn geen dagvaarding is uitgebracht voor een voorlopige voorziening.

Gunning kan alleen plaatsvinden aan een Inschrijver die nog steeds voldoet aan alle in deze Offerteaanvraag gestelde eisen. De definitieve besluitvorming dient goedgekeurd te worden door [invullen naam bevoegde persoon].

De Aanbestedende Dienst is te allen tijde voor het sluiten van de Overeenkomst bevoegd om moverende redenen de gunning in te trekken.



3 Achtergrond informatie

3.1 Aanleiding

Bij de Aanbestedende Dienst is een snel groeiende behoefte aan mobiel werken. Dit gebeurt al met Laptops en andere mobiele devices. Naar verwachting wordt dit alleen maar meer. Daarbij zullen niet alleen Enexis medewerkers gebruik gaan maken van mobiele oplossingen in de vorm van Mobile Apps, maar ook ketenpartners, aannemers, klanten etc. steeds meer met Enexis gaan samenwerken d.m.v. Apps.

Om mobiele toepassingen en -diensten op een beheersbare en veilige manier te kunnen aanbieden worden binnen het Enterprise Mobility programma een aantal basisvoorzieningen voorbereid en geïmplementeerd om dit mogelijk te maken. Een Mobile Application Management oplossing is hierbij een belangrijk onderdeel. Hiermee zal voor eindgebruikers een Enexis App Store worden aangeboden, en voor beheerders de mogelijkheid worden geboden om de distributie en het life-cycle management van Apps afdoende te ondersteunen. Daarnaast worden hiermee de veiligheidsmaatregelen geïmplementeerd die gesteld worden vanuit het Enexis security beleid.

De Aanbestedende Dienst kent meerdere doelgroepen die via mobiele oplossingen bediend kunnen worden: het algemene publiek, klanten, eigen medewerkers, ingehuurd medewerkers, ketenpartners, aannemers, provincie en gemeenten, etc. Gebruikers van mobiele oplossingen zullen hierin hun eigen keuze maken met wat voor mobiel apparaat (device) zij toegang tot informatie en diensten van de Aanbestedende Dienst willen kunnen dan wel nodig hebben. Dit leidt tot een Bring-Your-Own-Device (BYOD) behoefte, waarbij de Aanbestedende Dienst beseft dat dit, gezien de zeer grote diversiteit van devices en snelle ontwikkelingen hiervan, een behoorlijke uitdaging met zich meebrengt. Toch wil zij aan deze behoefte, zo goed als redelijkerwijs mogelijk, tegemoet komen.

Daarnaast zullen niet alle devices waarmee gewerkt wordt eigendom zijn van de Aanbestedende Dienst, dus in privé of ander bezit zijn. Niet alle devices kunnen en/of mogen dus zomaar vanuit de Aanbestedende Dienst voorzien worden van een Mobile Device Management (MDM) policy. Sterker nog: op devices kunnen zelfs MDM policies van andere partijen actief zijn. Om toch een scheiding te kunnen maken tussen geautoriseerd Enexis App en -Data gebruik, en andere Apps en Data op deze devices, is een voorziening nodig waarmee dit mogelijk gemaakt en gescheiden wordt. Hierin voorziet een Mobile Application Management oplossing.



3.2 Probleemstelling

De volgende probleemstellingen zijn gedefinieerd:

- Mobiele Apps worden nu op ad-hoc basis gedistribueerd. De Aanbestedende Dienst wil hiervoor een eenduidige en beheersbare faciliteit inrichten;
- Er is niet altijd controle op wie welke App installeert en/of opstart, en of deze persoon hiervoor (nog) wel geautoriseerd is. De Aanbestedende Dienst wil hiervoor een transparante en traceerbare faciliteit inrichten;
- Hier is niet duidelijk hoe, en welke data op een device staat, en wat voor risico's daarmee gelopen worden. De Aanbestedende Dienst wil over alle Apps en Data waar zij eigenaarschap heeft controle hebben over hoe en wanneer deze beschikbaar is in die toepassingen waar autorisatie voor vereist is;
- Gebruikersbeheer voor mobiele toepassingen is niet eenduidig bepaald. De Aanbestedende Dienst wil dat alle mobiele toepassingen op de centrale authenticatie- en autorisatiebron (Active Directory, via ADFS) worden aangesloten om dit te realiseren en beheersbaar te houden.

3.3 Het Project 'Selectie en Implementatie Mobile Application Management'

Enexis ICT heeft een Enterprise Mobility programma opgestart met daarin twee tracks:

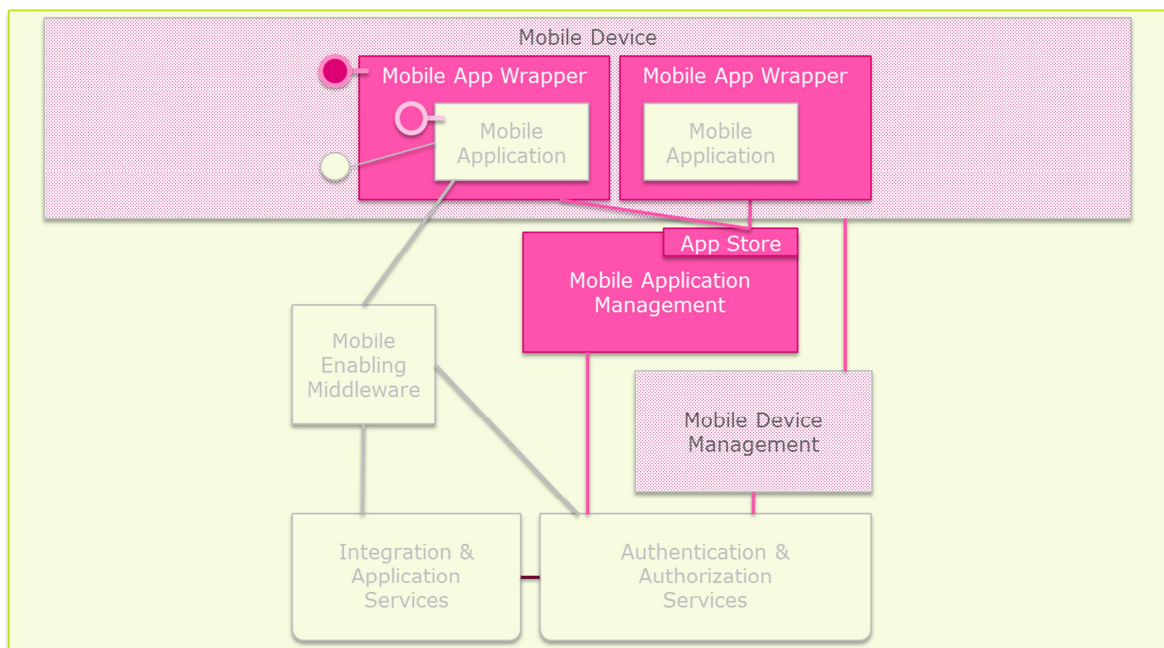
1. Business: hiermee worden mobiele initiatieven binnen de business units geïdentificeerd, begeleid en geïmplementeerd;
2. Technology: hierin worden technische en organisatorische basisvoorzieningen gerealiseerd om de business initiatieven op te laten 'landen';

Binnen de technology track is een deelproject opgestart om te komen tot een Enexis App Store, en de inrichting van alle beheersmatige aspecten rond de distributie en het beheer van mobile Apps. Dit is het project 'Selectie en Implementatie Mobile Application Management'.

Samen met de inrichting van Mobile Device Management, Mobile Enabling Middleware en het opstarten van verschillende Mobile App Development initiatieven, en de aansluiting op de bestaande autorisatie- en informatie services zorgt dit voor een basis voor de technische invulling van de Enterprise Mobility voorziening. Daarnaast worden beleid en organisatie geadresseerd, hierover wordt in dit stuk geen verdere toelichting gegeven.

3.4 Samenhang van Enterprise Mobility componenten

Onderstaand schema geeft de scope van de Mobile Application Management component in samenhang met andere beoogde Enterprise Mobility componenten weer.



De Aanbestedende Dienst wil, gezien de snelle ontwikkelingen in de markt, en de stand van de technologie, zo flexibel mogelijk blijven in de invulling van de verschillende componenten. Eis is daarom dat de verschillende componenten zo onafhankelijk van elkaar moeten kunnen opereren: het loosely coupled architectuur principe. Natuurlijk zijn er bepaalde koppelingen en afhankelijkheden waaraan niet te ontkomen valt, maar in principe dient elke component, met zo min mogelijk desinvestering en migratie inspanning, uitwisselbaar te zijn met een ander mocht daar in de toekomst behoefte aan zijn.

In dat kader dient Mobile Application Management (MAM) onafhankelijk te kunnen opereren. Daarnaast wil de Aanbestedende Dienst ook geen directe koppeling en data-uitwisseling toestaan tussen verschillende Apps op een device. Iedere App dient daarom van zijn eigen 'Wrapper' te zijn voorzien waarmee de MAM diensten worden geleverd. Een verdere detaillering wordt in de functionele requirements beschreven.

De Aanbestedende Dienst heeft een Mobile Device Management (MDM) inrichting op basis van Microsoft Windows Intune, gekoppeld aan de Microsoft System Center



Configuration Manager (SCCM). De Mobile Application Management oplossing dient hier onafhankelijk mee te kunnen werken.

Optioneel wordt gevraagd een alternatief voor de huidige MDM aan te bieden (waarbij ook een SCCM koppeling wordt verwacht): ook in dat geval dient MAM nog steeds onafhankelijk hiervan te kunnen werken.

3.5 Doelstelling

De Aanbestedende Dienst stelt zich uiteindelijk ten doel om een basisvoorziening in te richten voor het distribueren, beheren en ondersteunen van Apps ten behoeve van iedereen die op een geauthentiseerde en geautoriseerde manier Enexis informatie en functionaliteit wil gebruiken in zijn/haar werk via mobiele devices. Dit betreft zowel Enexis personeel als niet-Enexis personeel (ketenpartners, aannemers, overheden, klanten, etc.). Deze basisvoorziening is nodig zodat:

- De inrichting van de Enexis App Store gerealiseerd wordt;
- Hierbinnen op een uniforme manier user management en benodigde security maatregelen geïmplementeerd kunnen worden;
- Via deze Enexis App Store op een uniforme manier Mobiele Apps gedistribueerd kunnen worden naar alle genoemde doelgroepen, zowel binnen als buiten Enexis, waarbij Mobiele App data vanuit De Aanbestedende Dienst beheerd kan worden;
- Via deze Enexis Apps Store een zgn. Wrapper om elke onder beheer van Enexis gedistribueerde App gelegd kan worden waarmee deze App gecontroleerd ter beschikking gesteld kan worden aan de juiste gebruiker, en binnen een beveiligde context kan functioneren op zijn/haar device;
- Het beheer van Mobiele Apps ingericht wordt (o.a. user support, rollen- en autorisatie beheer, release van Apps, updates van Apps);
- Dit beheer onafhankelijk van mogelijke privé Apps en data op mobiele devices die geen eigendom van De Aanbestedende Dienst zijn, ingericht kan worden;
- Dit beheer onafhankelijk van mogelijke aanwezige Mobile Device Management policies op mobiele devices die al dan niet eigendom van de Aanbestedende Dienst zijn, ingericht kan worden;
- Business projecten dit niet keer op keer zelf hoeven in te richten, en zo een efficiënte en effectieve inrichting van deze voorziening gerealiseerd wordt (in het kader van systeem rationalisatie en -consolidatie).



4 Perceel (1) – Mobile Application Management

Hieronder geven we een beknopte omschrijving van de huidige behoefte binnen Enexis aangaande Mobile Application Management.

Voor uw inschrijving kan u gebruik maken van **Bijlagen III en IV** in hoeverre uw oplossing voldoet aan het gevraagde.

4.1 Architectuur

- De MAM component is apart (loosely coupled) in te zetten, onafhankelijk van eventueel aanwezige Mobile Device Management (MDM) policies en/of footprint op een device;
- MAM moet kunnen samenwerken met (lees: onafhankelijk kunnen opereren van) Windows Intune als MDM component;
- MAM Dient App wrapping te ondersteunen, waarbij iedere App zijn eigen wrapper heeft die verbonden is met het MAM systeem en waardoor elke App onafhankelijk beheerd kan worden, en mogelijk afgeschermd van onderliggende device functies;
- Gebruikers authenticatie o.b.v. SAML2.0 tokens moet mogelijk zijn;
- MAM wordt geleverd als Platform-as-a-Service op basis van een (private) cloud oplossing, via sterke encryptie verbonden met de Enexis authenticatie bron (Active Directory Federation Service);
- MAM moet om kunnen gaan met platform specifieke App management functies zoals in iOS7 en Samsung KNOX.

4.2 Functionaliteit

- MAM levert een (voor de beheerders en gebruikers) eenduidige platformonafhankelijke ondersteuning van (het beheer van Apps op) mobile OS-en, minimaal voor Windows Phone, iOS en Android (-varianten), zowel voor smartphones als tablets;
- MAM biedt een Enexis App Store faciliteit, waarmee een gebruiker zelf de alleen voor hem/haar beschikbaar gestelde Apps kan downloaden en installeren;
 - o De doelgroep is zowel Enexis, als niet-Enexis personeel, met eigen en/of Enexis devices, waarbij elke gebruiker geautoriseerd is om van de Enexis App Store gebruik te maken;
 - o Een device kan eigendom zijn van een derde partij, die het device via een eigen MDM oplossing in beheer heeft, dit mag geen belemmering



zijn voor het gebruik van de Enexis App Store en overig genoemde diensten die via een App wrapper gefaciliteerd worden;

- De Enexis App Store dient als zodanig herkenbaar gemaakt te kunnen worden (dus met Enexis logo, icoontjes en kleurstelling);
- De App wrapper biedt een login functionaliteit, waarbij een gebruiker gevraagd kan worden de Enexis gebruikersvoorwaarden (tbd) te accepteren, alvorens met een aan hem/haar beschikbaar gestelde authenticatie credentials (Active Directory account) aan te loggen;
- Notificatie van gebruikers(groepen) bij App updates moet mogelijk zijn;
- Via App policies (evt. icm white/blacklisting) moet afgedwongen kunnen worden of vanuit een App gebruikt gemaakt mag/kan/moet worden van:
 - o Bepaalde geografische posities;
 - o (Minimaal) Beschikbare device connectiviteit (3/4G, WiFi, VPN);
 - o Device (OS) functies als camera, GPS ontvanger, microfoon, dataopslag/filesysteem, cut/paste, schermbeveiliging met PIN code, etc.;
 - o Device (OS) apps als mail, contactenlijst, fotolijst, etc.;
 - o Een extra (evt. sterkere) authenticatie, bovenop de logon sessie van de wrapper;
 - App wachtwoord regels moeten hierbij in te stellen zijn, minimaal tot 8 tekens waaronder hoofdletter(s), cijfer(s) en leesteken(s);
 - o Een update/bepaalde versie van een App;
 - o Een bepaalde OS versie;
 - o Een bepaald Device type;
- Het moet mogelijk zijn Enexis Apps en data te kunnen scheiden van privé Apps en data (dus: privé Apps en data mogen niet beïnvloed worden door de App wrapper, en alle diensten die hiermee op het device worden geboden).

4.3 Security

- Een gebruiker moet zich eenvoudig kunnen aan- en afmelden op de App wrapper (authenticatie), d.m.v. user id/pwd ingave (Active Directory account credentials);
 - o Hierbij moet het mogelijk zijn om evt. van een PIN code aan te maken die door de gebruiker gekoppeld wordt aan dit account;
 - o Bij wijziging van de account gegevens (pwd reset/change) moet dit opnieuw ingegeven worden;
 - o De account gegevens mogen niet op het device achter blijven als een logon sessie verlopen is;



- Single sign-on over meerdere Apps heen moet mogelijk zijn: een in te stellen authenticatie sessie dient er voor te zorgen dat voor meerdere gewrapte Apps op een device maar eenmalig ingelogd dient te worden;
- Single sign-on naar Apps: er moet een API/SDK/plugin/koppelvlak beschikbaar zijn waarmee het voor alle gangbare App technologieën mogelijk is om de authenticatie token over te nemen uit de wrapper om zo SSO richting de App mogelijk te maken;
- De MAM oplossing moet in staat zijn een door Windows Intune gemanaged device te voorzien van Apps met hun wrapper, waarbij de (Intune) login sessie op het device overgenomen kan worden t.b.v. single sign-on op de wrapper;
- Gebruikers authenticatie dient via SAML2.0 te geschieden tegen de Active Directory Federation Service, welke als beschikbaar geacht mag worden;
- Het moet mogelijk zijn voor verschillende doelgroepen (gebruikersdomeinen) gebruik te maken van een aparte ADFS voor de authenticatie: bijv. de Enexis medewerkers ADFS resp. de externen ADFS;
- De authenticatie en autorisatie dient zo ingericht te worden dat iemand waarvoor in de aangesloten Active Directory de autorisatie wordt ingetrokken, direct alle betreffende rechten in het MAM systeem (en daarmee ook toegang tot de voor hem/haar beschikbare Apps) verliest;
- Gebruikers moeten individueel en op groep geautoriseerd kunnen worden, waarbij gebruik gemaakt kan worden van autorisatie rollen om deze (groepen) gebruikers aan te koppelen:
 - o Zowel voor beheerfuncties in het MAM systeem, als voor
 - o Apps en App data die via de App store aan mobile gebruikers wordt aangeboden;
- Per App, of groep van Apps, moet(en) via (een) App polic(y)(ies) de gestelde security eisen kunnen worden ingesteld;
- De communicatie dient op basis van sterke encryptie te geschieden, zowel tussen App wrapper en MAM systeem, als tussen MAM cloud en Enexis ADFS;
- Sterke encryptie op alle opgeslagen App data, bij voorkeur via App-by-App encryption moet af te dwingen/mogelijk zijn;
- Het moet mogelijkheid zijn om (een) blacklist(s) van op het device aanwezige software of wijziging aan fabrieksinstellingen (bijv. root-kits, jailbroken devices, etc.) aan te leggen;
 - o Jailbreaking of Rooting dient gesignaleerd te worden waarna ingestelde acties plaats vinden (bijv. blokkeren App Store toegang en toegang tot geïnstalleerde Apps en App Data).



4.4 Beheer

- Meerdere devices per gebruiker moeten ondersteund kunnen worden, waarbij per App en device (-wrapper) aparte policies gezet kunnen worden;
- App policies moeten beheerd kunnen worden voor Apps en/of groepen van Apps;
- App policies moeten beheerd kunnen worden voor gebruikers(groepen);
- Beheer moet de App wrapper, incl. logon sessie duur/verloop policies kunnen beheren en configureren;
- Beheer moet gebruikers(groepen) aan App distributiegroepen kunnen koppelen;
- Beheer moet een push notificatie naar gebruikers(groepen) kunnen sturen;
- Beheer moeten Enexis Apps en App data kunnen blokkeren respectievelijk wissen(voor zover het device OS dat toelaat);
- Beheer moet App updates kunnen managen en pushen naar gebruikers;
- Beheer moet nieuwe Apps beschikbaar kunnen maken in de Enexis App Store;
- Rapportage functionaliteit moet voorzien zijn, ten minste:
 - o Rapportage aantal users en last contact time;
 - o Rapportage type device en OS versie;
 - o Rapportage geïnstalleerde Enexis app's per device;
 - o Rapportage welke users in welke security groep zitten;
 - o Rapportage te koppelen aan externe tools;
 - o Rapportage over App performance, gebruik en error/crash logging;
 - o Automatisch monitoren, detecteren en rapporteren bij security policy violation;
 - o Loggen van activiteiten per gebruiker/App/device met datum, tijd en user;
- Het moet mogelijk zijn meerdere (autorisatie) niveaus in beheer accounts te onderkennen.
- Het moet mogelijk zijn om functiescheiding aan te brengen in beheertaken: bijv. om het bedrijfsonderdeel Fudura qua beheerinrichting te ontkoppelen van Enexis;
- Wenselijk is om door beheer mee te kunnen kijken naar gebruikershandelingen in een App (op het device van de gebruiker).

4.5 Support

- De Aanbestedende Dienst verwacht snelle MAM updates/garantie op compatibiliteit bij nieuw uitgebrachte versies van een device OS:



beschikbaarheid van planning van deze updates en bijbehorende ondersteuning/compatibiliteit van het MAM systeem is hierbij vereist;

- o Inclusief een duidelijke communicatie en procedure, ook bij end-of-life op ondersteuning van bepaalde OS versies;
 - o De snelheid waarmee nieuwe OS versies worden ondersteund wordt in de score meegenomen, het deelnemen in beta-programma's van de device/OS leveranciers wordt als een pre aangemerkt;
- De Aanbestedende Dienst verwacht ondersteuning van alle gangbare OS-en en (leverancier-) versies daarop:
 - o Minimaal Android versie 4, iOS versie 5, Windows 8 Phone en hoger moeten kunnen worden gebruikt;
- Een hoge beschikbaarheid van de service moet gegarandeerd zijn: zie hiervoor de richtlijnen in **Bijlage IV, tabblad 2**;
- Een Nederlandstalige helpdesk dient beschikbaar te zijn voor ondersteuningsvragen over de geleverde dienst, op werkdagen van 7-19 uur;
- Voor het afhandelen van incidenten, problems, changes en hulpvragen maakt inschrijver gebruik van een service management tool, en garandeert de service niveaus als beschreven in **Bijlage IV, tabblad 2**.

4.6 Standaard richtlijnen voor Cloud diensten

De Aanbestedende Dienst hanteert een standaard beoordelingslijst voor Cloud dienstverleners. Deze is bijgevoegd in **Bijlage IV**. Deze maakt onderdeel uit van het Programma van Eisen, maar is als aparte bijlage toegevoegd.



5 Perceel (2) – Optioneel: Mobile Device Management

Dit perceel is optioneel. U hoeft hiervoor geen (complete) aanbieding te doen. Volstaan kan worden met een korte beschrijving hoe uw applicatie het gevraagde ondersteund, het licentiemodel en eventuele extra licentiekosten t.o.v. uw aanbieding voor MAM. Van belang hierbij is dat er mogelijk tot 5000 devices beheerd moeten kunnen worden.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat deze component niet noodzakelijk mag zijn voor het implementeren van Mobile Application Management als in perceel 1 gevraagd. Ook kan inschrijver geen rechten ontlenen aan het aanbieden van het perceel Mobile Device Management: de Aanbestedende Dienst is niet verplicht dit perceel af te nemen bij aanbieding en eventuele gunning van het perceel Mobile Application Management. Dit perceel wordt dan ook niet meegenomen in de beoordeling van de Inschrijving.

5.1 Behoefte MDM

Bij de optionele aanbieding van een MDM dienst, zijn de volgende functionele- en security requirements relevant.

5.1.1 Functionaliteit

- Eenduidige platformonafhankelijke ondersteuning voor Windows Phone, Android + iOS;
 - o Minimaal Android versie 4, iOS versie 5, Windows 8 Phone en hoger moeten kunnen worden gebruikt;
- Snelle updates bij nieuwe versie OS (o.b.v. SLA of vergelijkbare garantie);
- Instellen initiële uitrol smartphone via bijv. SMS bericht;
- Security eisen stellen d.m.v. policy's gekoppeld aan groepen;
- Meerdere devices per user welke apart beheerd moeten kunnen worden;
- Scheiding t.a.v. zakelijk en privé data i.v.m. wipe;
- Mogelijkheid tot scheiding van de Active Sync koppeling;
- Mogelijkheid tot blacklisten van app's;
- Mogelijkheid tot ontsluiten van interne content (bijv. Sharepoint);
- Meerdere niveaus in beheer accounts;
- Toegang geven tot wifi zonder password (certificaten);
- Rapportage aantal users en last contact time;
- Rapportage type device en OS versie;
- Rapportage geïnstalleerde app's per device;
- Rapportage welke users in welke security groep zitten;
- Rapportage te koppelen aan externe tools (Eskimo).



5.1.2 Security

- Afdwingen tot acceptatie van Enexis security eisen voor ingebruikname device;
- Geïnstalleerde beveiligingssoftware mogen niet door de user van het device verwijderd kunnen worden;
- Jailbreaking of Rooting dient gesignaleerd te worden waarna ingestelde acties plaats vinden (bijv. blokkeren device);
- Mogelijkheid tot beperken van gebruikers- en applicatietoegang tot hardware (camera, GPS etc.);
- Mogelijkheid tot beperken van gebruikers- en applicatietoegang tot webbrowsers, email etc.;
- Mogelijkheid tot beperken van wireless network interfaces (wifi, bluetooth etc.);
- Automatisch monitoren, detecteren en rapporteren bij security policy violation;
- Sterke encryptie op alle opgeslagen data (interne en verwijderbare media);
- Sterke encryptie op de data communicatie tussen device en de organisatie;
- Mogelijkheid tot wissen van het device (device wipe);
- Loggen van activiteiten per device met datum, tijd en user;
- Wachtwoord in te stellen tot 8 tekens waaronder hoofdletter en leesteken;
- Na ingestelde tijd automatisch locken van device (screen lock);
- Mogelijkheid voor beheerder tot op afstand locken en unlocken device (screen lock, device lock);
- Mogelijkheid tot blokkeren en verwijderen van app's;
- Synchronisatie services dienen beperkt te kunnen worden;
- Mogelijkheid voor detectie, preventie en herstel tegen virussen, malware etc.

5.2 Mogelijkheid tot koppeling met Microsoft SSCM 2012 R2

Bij een mogelijke implementatie van een Mobile Device Management dienst is een koppeling met het Microsoft SSCM systeem van de Aanbestedende Dienst gewenst. U dient bij uw inschrijving aan te geven hoe u deze koppeling denkt te kunnen realiseren, en welke beheerprocessen daarmee ondersteund kunnen worden.

Bij implementatie van deze koppeling zal moeten worden samengewerkt met de outsourcing partner KPN van de Aanbestedende Dienst.

5.3 Mogelijkheid tot ondersteuning van niet-Enexis PC devices

De Aanbestedende Dienst kent doelgroepen die hun eigen PC-device (niet zijnde een smartphone OS gestuurd device, bijv. Windows 8, OSx, etc.) meenemen welke niet in het Enexis domein geregistreerd zijn (dus geen standaard gemanagede PC werkplek



van Enexis zijn). Voor deze doelgroepen kan het wenselijk zijn toch een beperkte toegang tot Enexis netwerkdiensten aan te bieden als netwerk-schijf toegang, Enterprise Box, medewerker WiFi, etc.

U dient bij uw inschrijving aan te geven in hoeverre uw MDM oplossing mogelijkheden biedt om ook PC-devices die niet in het Enexis domein van de Aanbestedende Dienst zitten kan koppelen met dit soort services.



6 Opdrachtomschrijving

Van de opdrachtnemer wordt verwacht een Mobile Application Management dienst (Software-as-a-Service, ofwel SaaS) voor het beheren van mobiele Apps op alle relevante devices, welke Apps via een Enexis App Store worden aangeboden, inclusief de bijbehorende implementatie en onderhoud hierop, te verzorgen.

Het betreft hierbij:

- a) De beheeromgeving voor het beheren van Mobiele Apps op alle hiervoor bedoelde doelgroepen;
- b) De Enexis App Store inrichting waarmee iedere geautoriseerde gebruiker toegang tot de voor hem/haar ter beschikking gestelde App(s) kan krijgen;
- c) De koppeling met de ADFS service(s) die nodig zijn om de authenticatie te kunnen doen, en autorisatiegroepen te kunnen koppelen;
- d) Voldoende licenties om in de verwachte groei in gebruik te kunnen voorzien, waarbij alleen op basis van echt gebruik wordt afgerekend;
- e) Optioneel een Mobile Device Management oplossing te leveren onder eerder gestelde voorwaarden.
- f) Onderhoud en ondersteuning op de geleverde cloud dienst in de vorm van 24x7 beschikbaarheid, regelmatige updates en een tussen 7-19u bereikbare Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuningsvragen.

6.1 Scope van de Offerteaanvraag

- De levering van standaard software service (SaaS) voor de Mobile Application Management oplossing op basis van pay-per-use met een maandelijkse fee;
- Levering van bijbehorend onderhoud en ondersteuning op de oplossing, waaronder begrepen periodieke updates en upgrades gedurende de contractperiode.

Indien middels een standaard software service niet aan de eisen van de Aanbestedende Dienst kan worden voldaan, verneemt de Aanbestedende Dienst graag wat de inschrijver adviseert m.b.t. maatwerkuitbreidingen en welke combinatie van standaard- en maatwerkuitbreidingen het beste resultaat oplevert t.a.v. de de Aanbestedende Dienst behoefte.

- Het verzorgen van de bijbehorende implementatie van de software service. Hierbij bedoelen we de (functionele en technische) inrichting van de dienst zodat deze door de Aanbestedende Dienst gebruikt kan worden, en de aansluiting op de relevante Enexis systemen;
- Een opleiding voor de Functioneel Beheerders van de Aanbestedende Dienst (maximaal 5).



De implementatie wordt in gefaseerd opgeschaald. Inschrijver dient aan te geven binnen welke termijn de initiële inrichting gereed gemaakt kan worden, en welke voorwaarden zij hieraan verbind. Implementatie dient plaats te vinden op een door de Aanbestedende Dienst te bepalen locatie binnen Nederland, of in overleg met inschrijver op een nader te bepalen locatie.



7 Uw Inschrijving

7.1 Inschrijving

Uw inschrijving dient te worden opgedeeld in twee delen, optioneel in drie:

Deel 1:

Levering (incl. onderhoud & ondersteuning) van de Mobile Application Management (MAM) oplossing:

- Enexis App Store;
- Beheeromgeving;
- Hoeveelheid gebruikers conform het in **Bijlage VIII** genoemde *verwachte* groeimodel;

Deel 2:

Implementatie van de MAM oplossing, inclusief Plan van Aanpak, en eventuele randvoorwaarden die inschrijver stelt aan deze implementatie.

Deel 3 (optioneel):

Levering (incl. onderhoud & ondersteuning) en implementatie van een Mobile Device Management oplossing t.b.v. de interne gebruikersorganisatie.

7.2 Inhoud

Uw inschrijving dient de volgende onderdelen te bevatten:

(1) Beschrijving van de Mobile Application Management oplossing

U wordt verzocht in maximaal 10 pagina's A4 (normaal lettertype) in het kort de kenmerken en functionaliteiten van uw oplossing te beschrijven. Dit is een minimumeis.

Wij verzoeken u daarbij in ieder geval de volgende punten te adresseren:

- De doel ICT-architectuur behorende bij uw oplossing en de bijbehorende interfaces;
- Welke devices en OS-en uw oplossing kan ondersteunen;
- Hoe uw oplossing onafhankelijk van al dan niet aanwezige Mobile Device Management (MDM) policies op een device kan functioneren;
- Welke ondersteuningsgarantie uw oplossing kan bieden op nieuwe (door device leveranciers in de toekomst te brengen) devices/OS-en;



- Welke user interactie(s) (App beheer, App Store, SMS, notificaties, etc.) beschikbaar zijn;
- Mogelijkheden tot autorisatie en authenticatie, inclusief single sign-on, binnen de aangeboden oplossing;
 - o Hoe uw oplossing de authenticatie token en bijbehorende autorisatie(s) afhandelt;
 - o Hoe een gebruiker op de App Wrapper kan inloggen;
 - o Hoe sessie-beheer hierop mogelijk is;
 - o Hoe Apps de authenticatie token kunnen overnemen uit de wrapper;
 - o Welke gebruikersgroepen mogelijk zijn;
 - o Welke beheergroepen mogelijk zijn;
 - o Hoe meerdere beheerconfiguraties (bijv. voor andere organisatie-onderdelen) mogelijk zijn;
- Op welke manier uw oplossing aan de gestelde security requirements invulling geeft;
- Welke beheeropties geboden worden;
- Welke App-politicijs mogelijk zijn;
- De logging en log-archivering mogelijkheden;
- Welke rapportages mogelijk zijn;
- Bijzondere aandachtspunten voor (functioneel) beheer;
- Noodzakelijke randvoorwaarden voor het correct functioneren van uw oplossing binnen de gestelde architectuur (bijv. ADFS/AD-versie).

U wordt uitdrukkelijk verzocht om waar mogelijk best-practices te gebruiken of aan te bevelen.

(2) Inge vulde lijst Programma van Eisen

In **Bijlage III en IV** vindt u het Programma van Eisen en aanvullende cloud dienst richtlijnen, waarin u dient aan te geven of uw oplossing voldoet aan de daarin gestelde criteria. In het Programma van Eisen is aangegeven of de gevraagde requirements (Minimum)Eisen of wensen zijn. Aan alle wensen worden punten toegekend in dit model. Deze punten worden terug gerekend naar het maximaal te behalen aantal punten in het gunningsmodel van 25. De oplossing moet voldoen aan alle (Minimum)Eisen uit het Programma van Eisen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de (Minimum)Eisen worden Uitgesloten.

(3) Beschrijving licentiemodel



Inschrijver dient de verschillende licentiemodellen te beschrijven en o.b.v. de verkregen informatie uit de Offerteaanvraag het best passende licentiemodel te specificeren. Inschrijver dient alle licenties die benodigd zijn voor de Aanbestedende Dienst te benoemen en te specificeren.

Denk hierbij o.m. aan:

- Licentiemodel
- Licence metrics
- Optionele modules
- Licentiemetingen

(4) Beschrijving maintenance en supportmodel(O&O)

Inschrijver dient een beschrijving (maximaal 4 pagina's A4) van de te leveren onderhoud en ondersteuning voor de Mobile Application Management oplossing. Hieruit dient duidelijk te blijken welke onderhoudsdiensten verleend zullen worden en waar de Aanbestedende Dienst recht op heeft m.b.t. onderhoud en ondersteuning (inclusief updates en upgrades).

De beschrijving dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

- Versiebeleid;
- Ondersteunende tooling en knowledge databases;
- Helpdesk en 3e lijns support, inclusief:
 - o Beschikbaarheid
 - o Response- en Oplostijden
 - o Rapportage

U wordt tevens verzocht de relevante Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) als bijlage toe te voegen. Deze worden onderdeel van de Overeenkomst. Neem hierbij notie van de in **Bijlage IV** beschreven richtlijnen voor de service.

(5) Plan van aanpak Implementatie

De Aanbestedende Dienst verwacht van inschrijver een Plan van Aanpak waarin duidelijk omschreven wordt hoe inschrijver de implementatie uit gaat voeren binnen de gestelde criteria en voorwaarden.

Het plan van aanpak bevat in ieder geval:



- De methodiek en werkwijze;
- Duidelijke planning met deliverables;
- In te zetten tooling (indien van toepassing);
- Randvoorwaarden, die de inschrijver stelt aan de Aanbestedende Dienst om haar Opdracht te kunnen uitvoeren, onder andere voor wat betreft de werkzaamheden van betrokken medewerkers van de Aanbestedende Dienst, de verwachte functies en gevraagd kennisniveau daarvan;
- Belangrijkste lessons learned uit eerdere trajecten met vergelijkbare implementatietrajecten.

(6) Opleiding Enexis functionele beheerders

De Enexis beheerders die van het Mobile Application Management oplossing gebruik gaan maken dienen te worden getraind om de inrichting van het systeem effectief te kunnen beheren en functionele (workflow) wijzigingen zelfstandig te kunnen uitvoeren. Inschrijver dient een opleidingsplan in te leveren waarin duidelijk beschreven is welke stappen ondernomen gaan worden om er voor te zorgen dat het systeem door de afdeling beheer kan worden geaccepteerd.

(7) Deskundigheid in te zetten key personeel

De Inschrijver verklaart, door invullen van **Bijlage V**, over voldoende personeel te beschikken. Voor deze aanbesteding houdt 'voldoende' in dat de Inschrijver beschikt over minimaal 5 FTE personeel dat meer dan 2 jaar kennis en ervaring heeft op het gebied van beheer, implementatie en/of ontwikkeling van de dienstverlening.

Inschrijver dient 2 CV's in van key personeel die inschrijver (waar nodig) zal inzetten bij de Opdracht. Uit de CV's dient aantoonbaar te blijken, door middel van door de medewerker uitgevoerde projecten, dat de medewerker relevante werkervaring heeft op het gebied van implementatie van de aangeboden Mobile Application Management oplossing. Dit geschiktheids criterium is een minimumeis.

(8) Referenties

Minimaal één met deze Opdracht, in omvang en complexiteit, vergelijkbare referentie binnen Nederland. Deze dien(en)(t) aangeleverd te worden in het format als bijgevoegd in **Bijlage VI**.



Als bewijs van de technische- en vakbekwaamheid, dient de Inschrijver minimaal één referentie van een project in waaruit aantoonbaar blijkt dat deze voldoet aan de volgende eisen:

1. Het referentieproject is gestart tussen 01-06-2011 en 01-06-2014 (dit zijn de drie voorafgaande boekjaren);
2. De opgegeven referenties moeten afgerond zijn op het moment van indienen van de Inschrijving;
3. Uit de referentie blijkt aantoonbaar dat de inschrijver beschikt over de volgende kerncompetentie(s):
 - i. Proven technology: de functionaliteit van de door Inschrijver geleverde oplossing is voor ten minste 85% gelijk aan het Programma van Eisen en geschatte omvang in gebruikers;
 - ii. Ervaring met vergelijkbare complexiteit in architectuur en organisatie: o.a. de koppeling met een externe authenticatiebron, het bedienen van meerdere doelgroepen die hun eigen device meenemen (BYOD), er veldmedewerkers, externen en eigen personeel van de klant ondersteund worden, en de situatie waarbij MAM als los onderdeel wordt ingezet wegen hierbij zwaar mee;
 - iii. Implementatievermogen: de mate waarin de implementatie is uitgevoerd volgens de eisen en de wensen van de referent;
 - iv. Support: de mate waarin onderhoud en ondersteuning is uitgevoerd volgens de SLA.

Indien het referentieproject is uitgevoerd door Inschrijver en andere uitvoerders, geeft Inschrijver aan welke onderdelen van de werkzaamheden door Inschrijver zijn uitgevoerd en welke werkzaamheden door de overige uitvoerders. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de opgegeven referenties te controleren bij de referent en eventueel de oplossing te bezichtigen bij de referent. Dit geschiktheids criterium is een minimumeis.

(9) Voorwaarden

Inschrijver dient aan te geven of hij akkoord gaat met de Enexis algemene inkoopvoorwaarden en aanvullende voorwaarden diensten. Deze zijn bijgevoegd in resp. **Bijlage VIIa en VIIb**. Indien U verbetervoorstellen wilt doen t.a.v. deze voorwaarden dan dient u deze tezamen met de vragen voor de eerste nota van inlichtingen in te dienen voor **15 augustus 2014**. De Aanbestedende Dienst zal in de



nota van inlichtingen aangeven welke verbetervoorstellen worden overgenomen in een uiteindelijk contract. De inschrijver dient bij Inschrijving volledig in te stemmen met de inkoopvoorwaarden en de verbetervoorstellen die door de Aanbestedende Dienst worden overgenomen.

Daarnaast vraagt de Aanbestedende Dienst in te stemmen met de noodzakelijke clausules die nodig zijn om de privacy te waarborgen van de personen die met de service gaan werken, of op enigerlei wijze hun gegevens in deze service registreren, conform de vereisten die de Web Bescherming Persoonsgegevens stelt. Acceptatie van de clausules als gepubliceerd op http://ec.europa.eu/justice/data-protection/document/international-transfers/transfer/index_en.htm is hierbij afdoende.

(10) Prijsopgave

De commerciële aanbieding bevat een prijsaanbieding voor het gebruik van de software service en de Ondersteuning & Onderhoud, alsmede een prijsaanbieding voor de implementatie van de Mobile Application Management oplossing.

*In verband met een snelle beoordeling, wordt u verzocht bij inschrijving de indeling als in **bijlage VIII** aan te houden en wordt u nadrukkelijk verzocht uw inschrijving te beperken tot het gevraagde.*

(11) Uniforme Eigen Verklaring

De Inschrijver verklaart door middel van de Uniforme Eigen Verklaring in **Bijlage IX**:

- De juistheid van de bedrijfsgegevens van de Inschrijver;
- De wijze van inschrijven;
- Dat de Inschrijver, de leden van de Combinatie en/of de Onderaannemers niet verkeren in één van de omstandigheden van de uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 3.65 jo 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 (waarbij de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt op de Uniforme Eigen Verklaring);
- Voldoet aan de gestelde Minimumeis voor wat betreft:
 - Referenties (paragraaf 7.2);
 - Personeel (paragraaf 7.2).



8 Beoordelingsmethodiek

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van het gunningcriterium 'economisch meest voordelige inschrijving'.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om van de inschrijver een mondelinge of schriftelijke toelichting te vragen op de inschrijving. De Aanbestedende Dienst zal de inschrijver hiervan tijdig op de hoogte stellen.

Met de 2 inschrijvers welke het hoogste aantal punten scoren, wordt een afspraak gemaakt hun oplossingen in een live demo te komen presenteren. Na de definitieve selectie van de beste van de twee wordt de onderhandelingsfase ingegaan. In de onderhandelingsfase worden met name de details nader uitgewerkt.

Alleen de inschrijving voor het perceel Mobile Application Management wordt beoordeeld, het optioneel uitgevraagde perceel Mobile Device Management wordt niet meegenomen in de beoordeling van Inschrijver.

8.1 Gunningscriteria

Criterium	Score in punten
Beschrijving van de Mobile Application Management oplossing (zie paragraaf 7.2 ad. 1)	10
Requirements als gesteld in het Programma van Eisen	20
Beschrijving en opbouw van het licentiemodel	5
Beschrijving onderhoud en ondersteuningsmodel (O&O)	15
Plan van aanpak/methodiek	15
Deskundigheid	10
Prijsopgave	25

De inschrijvingen worden beoordeeld door onderlinge vergelijking.

De punten welke de Aanbestedende Dienst meeweegt in haar beoordeling van het voorstel:

(1) De oplossing

De aangeboden oplossing wordt beoordeeld op basis van de mate van ondersteuning van de beschreven processen met standaard programmatuur, compleetheid en



toekomstvastheid. De Aanbestedende Dienst wenst zoveel mogelijk gebruik maken van standaard programmatuur. Ook dit is onderdeel van de beoordeling.

(2) Licentiemodel

Het aangeboden licentiemodel wordt beoordeeld op perpetual vs huur (SaaS), licence metrics passend bij de Enexis situatie (bijv. gestaffeld, pay-per-use), licentie restricties en consequenties bij toekomstige groei.

(3) Onderhoud en Ondersteuningsmodel

Het aangeboden O&O model wordt beoordeeld op versie beleid, ondersteuning oudere versies, helpdesk en 3^e lijn, support tools, Service Management.

(4) Plan van Aanpak

Uit het Plan van Aanpak dient te blijken dat inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst de juiste werkwijze hanteert om tot goede deliverables te komen en dat inschrijver dit binnen de gestelde planning realiseert.

(5) Deskundigheid

Op dit onderdeel wordt de deskundigheid van de in te zetten Inschrijver getoetst. Er wordt met name gekeken naar de ervaring met de implementatie van vergelijkbare Mobile Application Management oplossingen.

Een (telefonisch) interview met de in te zetten medewerkers en of referenten kan onderdeel zijn van de beoordelingsprocedure.

(6) Prijs

Beoordeling op licentie(abonnement)-, implementatie- en opleidingskosten en O&O voor de gestelde contractduur. Licentie(abonnement)kosten op basis van daadwerkelijk gebruik. Indien de aangeboden oplossingen significante negatieve financiële consequenties heeft voor de reeds aanwezige ICT-systemen of de technische infrastructuur kan Enexis besluiten alle aanbiedingen hierop te corrigeren.

Beoordeling op de totale prijs, opleidingskosten, abonnement vs begroting, tarieven voor meerwerk en aanvullende opdrachten en de mate waarin nazorg activiteiten zijn inbegrepen.

Onderdeel van de beoordeling van de prijs is tevens een controle van de in het plan van aanpak beschreven activiteiten, planning en de door inschrijver opgegeven ureninschatting. Vastgesteld wordt of de opgegeven ureninschatting overeen komt met de in het plan van aanpak beschreven activiteiten.



De kosten voor de aangeboden Oplossing zijn vast en onveranderlijk vanaf het moment van contractdatum tot 16 maanden daarna. Na ommekomst van deze periode mogen de kosten van de oplossing worden gewijzigd naar gelang het wijzigingspercentage in de voorafgaande twaalf maanden gelijk is aan het percentage van de Consumenten Prijs Index (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS.

De score op de totaalprijs (maximaal 25 punten) wordt berekend door de TCO te berekenen over de contractperiode (16 maanden). De Inschrijver met de laagste TCO 'totaalprijs' ontvangt de maximale score van 25 punten. Bij elke Inschrijver met een hogere 'totaalprijs' bepaalt het percentage dat zijn 'totaalprijs' hoger is dan de laagste 'totaalprijs' het percentage dat in mindering wordt gebracht op het maximum te behalen aantal punten in het desbetreffende onderdeel. Het percentage en aantal punten wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

8.2 Demonstratie en toelichting

Na beoordeling zullen twee inschrijvers uitgenodigd worden een demonstratie en toelichting te geven van hun oplossing. Deze zal beoordeeld worden op basis van de volgende Gunningscriteria:

Criterium	Score in punten
Kwaliteit en professionaliteit van de live demonstratie	25
Toelichting op uw inschrijving: - Implementatieplan - Opleidingsplan - Onderhoud en ondersteuning - Prijs - Referenties - Kwaliteit van personeel	25
Toekomstvisie op Enterprise Mobility en Mobile Application Management in het bijzonder, en wat deze op termijn voor Enexis zal/kan betekenen	10
Gebruikersvriendelijkheid van de oplossing	15
Kwaliteit en deskundigheid van de presentatoren	15



De inschrijver die de beste combinatie van inschrijving, demonstratie en toelichting heeft geleverd zal geselecteerd worden voor de Opdracht.

8.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende Dienst stelt een multidisciplinair team samen dat de Inschrijvingen beoordeelt. Dit team bestaat uit:

- Architecten
- Informatie analisten
- (Security) Consultants
- Projectmanager
- Contractmanager
- Inkoper