Omgevingsdienst
Veluwe

Bijlage 8 Samenvatting Marktconsultatie

Scope kavel

De scope van het kavel is naar wens van ODVeluwe compact. Daarmee kiest ODVeluwe niet voor een integrale benadering maar houdt rekening met meerdere leveranciers. Het advies is om in de aanbieding te borgen dat deze partijen goed op elkaar kunnen aansluiten met als voorbeeld dat de leverancier van het onderhavige bid in staat moet zijn om de print-oplossing te ondersteunen van de leverancier die managed printing verzorgt. Of omgekeerd, zal de leverancier van de managed printing oplossing, moeten aansluiten op de bestaande mogelijkheden. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld backend beheer.

Maak duidelijk dat de leverancier verantwoordelijk is voor het integrale M365 kavel – dus ook de Azure onderdelen. Houd daarbij rekening met de definities van M365 en Azure en borg in de uitvraag dat de hele backend omvat; ook de toepassingen die die vanuit Azure worden aangeboden om Microsoft 365 te beheren, zoals EntraID en Conditional Access Policies. Dit voorkomt dat partijen de scope in het bid verschillend interpreteren.

Service desk, Microsoft 365 support

Definieer scherper wat wordt verstaan onder 1e, 2e en 3e lijn support, met als voorbeeld: 1e lijn is ODVeluwe, 2e lijn is de leverancier en 3e lijn is de leverancier van de omgeving zoals bijvoorbeeld Microsoft. De eerste lijn is on site.

Maak onderscheid in functioneel beheer en technisch beheer. Functioneel beheer kan bij de eigen organisatie worden belegd, het technisch beheer bij de leverancier.

Zorg dat werkzaamheden zoveel mogelijk worden geautomatiseerd, bijvoorbeeld met behulp van Hello-ID.

Definieer scherper wat wordt verstaan onder 1e, 2e en 3e lijn support, met als voorbeeld:

- 1e lijn: vraag van eindgebruiker aan een (skilled) service desk
- 2e lijn: beantwoorden van vragen van gebruikers
- 3e lijn: vragen aan de leverancier, waarvan het antwoord vaak dieper in de techniek zit

Beschrijf de definities in de uitvraag om misverstanden te voorkomen.

Security

Meldt duidelijk dat ODVeluwe voor alle medewerkers een E5 licentie heeft.
Hanteer CIS en de BIO als basisnormenkader voor security eisen.

Hanteer de AVG, CIS en de BIO als basisnormenkader voor security eisen. Daarnaast kun je meenemen dat een leverancier Solution Partner voor het onderdeel Security moet zijn en/of gecertificeerd is voor Advanced Specialisaties Security Microsoft.

Een advies is om regelmatig simulaties te doen waarin eindegebruikers worden verleid om op een linkje te klikken.

Omgevingsdienst
Veluwe

Monitoring

Neem als vereiste op dat de standaard Microsoft monitoring voor Azure / Microsoft 365 onderdeel is van het bid. Wees daarbij duidelijk in wat je vraagt binnen de monitoringfunctie (health checks, security, kosten, beschikbaarheid, performance…). Deze kan breed zijn.

Met name de scope van security monitoring kan smal of breed zijn, bijvoorbeeld wel geen gebruikmaken van Sentinel of SOC-diensten.

Pricing

Gebruikelijk is een model waarin alle dienstverlening is ondergebracht in een `prijs per seat' met daarnaast de mogelijkheid om regiediensten te definiëren met een aanvullende budget. Het is daarbij belangrijk dat goed duidelijk is welke werkzaamheden er binnen de dienstverlening vallen (voorbeeld: wel/geen device handling) en dat er kengetallen zijn voor de volumes, zoals bijvoorbeeld het aantal medewerkers/seat en het gemiddeld aantal supporttickets per gebruiker per maand. Onder regiediensten vallen bijvoorbeeld incident en problem management, de tactische overleggen en gesprekken met een architect.

Om de beheerdienst te kunnen leveren zal een leverancier gebruikmaken van licenties voor bijvoorbeeld HelloID en het packagen van applicaties. Voorkom dat hierover onduidelijkheid is in het prijsmodel.

Geef duidelijkheid over welke licenties

Naast een prijs per seat is ook een model denkbaar waarin één beheerfee wordt gevraagd waarin alleen de basisdiensten plaatsvinden en waarbij de overige werkzaamheden worden verrekend op basis van PxQ. De ODVeluwe heeft dan in hogere mate invloed op de kosten.

Overig

Beschrijf expliciet wat ODVeluwe verwacht van een leverancier aan bijdrage op `Continuous improvement' zodat deze een realistisch inschatting kan maken van de te leveren inspanning.

Houd rekening met de adoptie van de nieuwe werkwijze door medewerkers, dit kost tijd.
Met name de toegenomen security-eisen daarmee gepaard gaande beperkingen.