

Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen

Hoofdstuk 0 Introductie

0.1 Omgevingsdienst Drenthe

Omgevingsdienst Drenthe (OD Drenthe) is de regionale uitvoeringsorganisatie van de twaalf Drentse gemeenten en de provincie Drenthe. De organisatie voert wettelijke taken uit op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) en levert daarmee een bijdrage aan een veilige, gezonde en duurzame fysieke leefomgeving.

OD Drenthe bestaat uit circa 260 medewerkers die voor de uitvoering van hun werkzaamheden afhankelijk zijn van een betrouwbare, veilige en toekomstbestendige digitale werkomgeving.

0.2 Huidige situatie

Sinds de oprichting wordt de IT-dienstverlening aan OD Drenthe verzorgd door de gemeente Emmen. Deze dienstverlening omvat onder meer de digitale werkplek, de onderliggende infrastructuur en de ondersteuning van gebruikers.

De huidige IT-omgeving maakt onderdeel uit van de IT-omgeving van de gemeente Emmen, die is ingericht voor circa 3.100 gebruikers. OD Drenthe maakt momenteel gebruik van een gedeelde Microsoft 365-tenant van de gemeente Emmen. Inmiddels beschikt OD Drenthe over een eigen Microsoft 365-tenant, die het uitgangspunt vormt voor de toekomstige digitale werkomgeving.

De huidige IT-omgeving bestaat uit een combinatie van Microsoft 365-diensten en lokale voorzieningen, waaronder netwerkschijven. Daarnaast maakt OD Drenthe gebruik van circa 40 bedrijfsapplicaties, waarvan het merendeel cloudgebaseerd is. Een overzicht van de applicaties is opgenomen in de bijlagen.

Binnen OD Drenthe is een eigen team voor informatiemanagement en functioneel beheer actief (circa 11 fte). Daarnaast beschikt OD Drenthe over een eigen TOPdesk-omgeving voor de ondersteuning van de interne dienstverlening en de regie op de IT-dienstverlening. De gemeente Emmen maakt voor de afhandeling van IT-meldingen gebruik van een separate TOPdesk-omgeving.

OD Drenthe beschikt daarnaast over een eigen Azure-tenant waarin onder meer het dataplatform is ondergebracht. Het beheer van deze omgeving wordt momenteel uitgevoerd door Axians en omvat onder andere het beheer van de Azure-tenant, Azure PaaS-diensten, monitoring van Azure-resources, technisch beheer, Microsoft Fabric en Power BI en consultancy en doorontwikkeling van het Azure-platform en het Microsoft Power Platform. Uitgangspunt van deze aanbesteding is dat deze Azure-omgeving behouden blijft en door de nieuwe opdrachtnemer wordt overgenomen of beheerd.

0.3 Aanleiding

OD Drenthe heeft de ambitie om meer regie te voeren op de eigen informatievoorziening en de IT-dienstverlening beter aan te laten sluiten op de strategische doelstellingen van de organisatie. De huidige dienstverlening biedt hiervoor in toenemende mate onvoldoende flexibiliteit. Dit uit zich onder meer in:

- beperkte flexibiliteit en snelheid bij wijzigingen en doorontwikkeling;
- afhankelijkheid van de IT-omgeving van de gemeente Emmen;
- beperkte mogelijkheden voor organisatie-specifieke inrichting en maatwerk;

- een minder optimale aansluiting tussen dienstverlening, kosten en de behoeften van OD Drenthe.

Om noodzakelijke ontwikkelingen mogelijk te maken, zoals de inrichting van een dataplatform en de toepassing van robotisering, heeft OD Drenthe reeds aanvullende voorzieningen in eigen beheer gerealiseerd. Deze ontwikkeling onderstreept de ambitie om de regie op de informatievoorziening verder te versterken en de IT-dienstverlening toekomstbestendig in te richten. Deze aanbesteding vormt de volgende stap in deze ontwikkeling.

0.4 Doel van de aanbesteding

Met deze aanbesteding wil OD Drenthe komen tot een veilige, toekomstbestendige en geïntegreerde IT-dienstverlening die aansluit bij de ambities van de organisatie. Hiervoor wordt één Opdrachtnemer geselecteerd die integraal verantwoordelijk wordt voor de levering, het beheer, de ondersteuning, de doorontwikkeling en de transitie van de kantoorautomatisering.

OD Drenthe streeft naar een langdurige samenwerking met een Opdrachtnemer die beschikt over aantoonbare expertise op het gebied van moderne werkplekdienstverlening, proactief meedenkt over de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en actief bijdraagt aan innovatie en continue verbetering.

0.5 Scope van de opdracht

De opdracht wordt als één integraal perceel aanbesteed. De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de levering, het beheer, de ondersteuning, de doorontwikkeling en de transitie van de kantoorautomatisering, inclusief de coördinatie en aansturing van eventuele onderaannemers. De gevraagde dienstverlening is uitgewerkt in hoofdstuk 1 tot en met 11 van dit Programma van Eisen.

0.6 Samenwerking

OD Drenthe voert de regie op de informatievoorziening en blijft verantwoordelijk voor onder meer informatiemanagement, functioneel beheer en de inrichting van de bedrijfsprocessen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de operationele dienstverlening, het technisch beheer en de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Van de opdrachtnemer wordt een proactieve, transparante en samenwerkingsgerichte houding verwacht, waarbij actief wordt bijgedragen aan de verdere ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening.

0.7 Transitie

De transitie van de huidige dienstverlening naar de nieuwe dienstverlening vormt een essentieel onderdeel van de opdracht. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de transitie zorgvuldig wordt voorbereid, gepland en uitgevoerd, waarbij de continuïteit van de bedrijfsvoering gedurende de gehele transitieperiode wordt gewaarborgd.

De opdrachtnemer draagt daarbij onder meer zorg voor:

- een beheersbare en gefaseerde transitie;
- beheersing van risico's, waaronder datamigratie en afhankelijkheden;
- effectieve samenwerking met de huidige leveranciers;
- minimale verstoring van de dienstverlening voor eindgebruikers.

0.8 Algemene uitgangspunten

Bij de uitvoering van de opdracht gelden de volgende uitgangspunten:

- het cloud-principe *SaaS boven PaaS boven IaaS* wordt gehanteerd, tenzij aantoonbaar een andere oplossing noodzakelijk is;



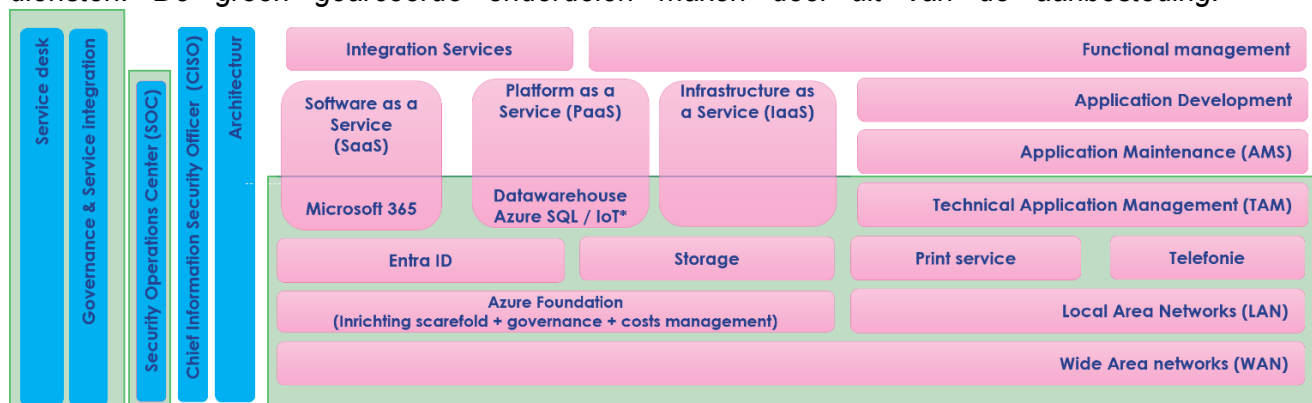
- de dienstverlening is flexibel schaalbaar, zowel op- als afwaarts, waarbij waar mogelijk wordt afgerekend op basis van daadwerkelijk gebruik;
- de dienstverlening is gebaseerd op algemeen geaccepteerde standaardoplossingen en standaardfunctionaliteit;
- de dienstverlening is veilig ingericht volgens de principes van *Security by Design* en *Privacy by Design*;
- de dienstverlening voorkomt onnodige afhankelijkheden van leveranciers (vendor lock-in);
- de Opdrachtnemer draagt actief bij aan innovatie, continue verbetering en verdere digitalisering van OD Drenthe;
- de dienstverlening wordt gestuurd op basis van overeengekomen serviceniveaus, KPI's en periodieke rapportages;
- de opdrachtnemer werkt vanuit een partnerschap waarin samenwerking, transparantie en continue verbetering centraal staan.

0.9 Leeswijzer

De gevraagde dienstverlening is in dit Programma van Eisen uitgewerkt in de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1 – Servicemodel
- Hoofdstuk 2 – Servicedesk en ondersteuning op locatie
- Hoofdstuk 3 – Digitale werkplek
- Hoofdstuk 4 – Telefonie
- Hoofdstuk 5 – Netwerk
- Hoofdstuk 6 – Hardware en lifecyclemanagement
- Hoofdstuk 7 – Azure-services en beheerdiensten
- Hoofdstuk 8 – Servicemanagement en governance
- Hoofdstuk 9 – Security- en privacymanagement
- Hoofdstuk 10 – Transitie en exit
- Hoofdstuk 11 – Aanvullende diensten

Onderstaande afbeelding geeft op hoofdlijnen de samenhang weer tussen de gevraagde diensten. De groen gearceerde onderdelen maken deel uit van de aanbesteding.





Eisen

Nr.	Omschrijving
	H0 Introductie
0.1	De Opdrachtnemer baseert de aangeboden oplossing(en) zoveel mogelijk op haar standaarddienstverlening. Daar waar de leverancier afwijkt van de standaarddienstverlening wordt dat expliciet aangegeven.
0.2	De Opdrachtnemer levert alle diensten als integraal onderdeel van een totaaloplossing en niet als op zichzelf staande diensten.
0.3	De Opdrachtnemer levert een Producten en Dienstencatalogus (PDC) aan met de producten en diensten die binnen de standaard dienstverlening vallen.
0.4	Alle gegevens van de Opdrachtgever, alsmede gegevens die door de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever worden verwerkt, blijven eigendom van de Opdrachtgever.



Hoofdstuk 1 Servicemodel

De beschrijving, implementatie en structurele uitvoering (inclusief verbeteringen) van operationele (en regie) processen ter ondersteuning van de gevraagde diensten door OD Drenthe (servicemodel).

De Opdrachtnemer levert, implementeert en beheert een integraal servicemodel voor de uitvoering van de in deze aanbesteding gevraagde IT-dienstverlening. Het servicemodel ondersteunt een efficiënte, betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening en vormt de basis voor de samenwerking tussen OD Drenthe, de Opdrachtnemer en eventuele derde partijen.

Het servicemodel omvat de inrichting, uitvoering en continue verbetering van de operationele dienstverlening, inclusief de bijbehorende beheer-, regie- en servicemanagementprocessen. De dienstverlening wordt als één geïntegreerde end-to-end-dienstverlening geleverd en is gebaseerd op algemeen geaccepteerde best practices, zoals ITIL.

Onderstaande afbeeldingen tonen de SLA-eisen.

ITSM gebied		Network LAN	Office Automation	Service Desk & on-site support	PaaS/IaaS platform
Incident Management					
Reactietijd / Oplostijd	P1 – Urgent	Direct	Direct	0,5 uur	Direct
		4 uur	4 uur	4 uur	4 uur
	P2 - Hoog	Direct	Direct	0,5 uur	Direct
		8 uur	8 uur	8 uur	8 uur
	P3 - Normaal	4 uur	4 uur	4 uur	4 uur
		16 uur	16 uur	16 uur	16 uur
	P4 - Laag	1 werkdag	1 werkdag	1 werkdag	1 werkdag
		40 uur	40 uur	40 uur	40 uur
Change management					
Ondersteunings aanvraag (RFI)	Urgent	1 werkdag (90% behaald en 95% First Time Right (FTR))			
	Standaard	2 werkdagen (90% behaald en 95% FTR)			
RFC	Urgent	2 werkdagen (90% behaald en 95% FTR)			
	Standaard	5 werkdagen (90% behaald en 95% FTR)			
Problem management					
RCA (Root Cause Analysis)	P1	1 week			
	P2	4 weken			
Beschikbaarheid per jaar					
Algehele bereikbaarheid service desk				Werkdagen 8:00:17:00 CET *	
VIP en P1 via noodnummer				24/7/365	
Beschiukbaarheid van de dienst		99,80%	99,50%	99,80%	99,90%

Classificatie van meldingen P1 t/m P4:

- P1: Een niet functionerende business service ongeacht aantal gebruikers
- P2: een groep gebruikers kan niet werken
- P3: 1 of meer gebruikers hebben problemen hun werk uit te voeren
- P4: overige
- Definitie reactietijd: ticket toegekend aan juiste oplosgroep.
- Definitie oplostijd: probleem (voor zover in scope van de leverancier of haar subcontractors) verholpen en akkoord bevonden melder.
- FTR: First Time Right



Eisen

Nr.	Omschrijving
	H1 Servicemodel
1.1	De opdrachtnemer implementeert en operationaliseert een servicemodel dat de dienstverlening aan de opdrachtgever met voldoende flexibiliteit en effectiviteit ondersteunt.
1.2	De opdrachtnemer stemt de ITIL-processen af met de opdrachtgever en met de overige bij de dienstverlening betrokken leveranciers.
1.3	De opdrachtnemer stelt gedurende de implementatiefase, in afstemming met de opdrachtgever, een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op en draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor het beheer en de actualisatie hiervan. Het DAP vormt het operationele werkdocument voor de dienstverlening en bevat ten minste een beschrijving van de operationele processen, rollen en verantwoordelijkheden, het samenwerkingsmodel, de overlegstructuur, het escalatiemodel met operationele, tactische en strategische escalatieniveaus, de escalatiecriteria, de betrokken functionarissen, de wijze van communicatie en overige afspraken die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
1.4	Prestatiemanagement, kostenbeheer en relatiebeheer worden ingebed als integraal onderdeel van de dienstverlening.
1.5	De opdrachtnemer levert en beheert de gevraagde diensten als één geïntegreerde end-to-end-dienstverlening en niet als afzonderlijke producten of diensten.
1.6	De opdrachtnemer implementeert servicemanagement voor alle geleverde diensten.
1.7	De opdrachtnemer levert en beheert een ITSM-tool als onderdeel van de dienstverlening. De configuratie, inrichting en het beheer hiervan behoren tot de opdracht.
1.8	De opdrachtnemer maakt actief en volledig gebruik van de in hoofdstuk 2 beschreven ITSM-tool en houdt deze actueel. Dit omvat ten minste de CMDB, contacten met derden, geregistreerde sleutelgebruikers, ITSM-processen en KPI's.
1.9	De opdrachtnemer documenteert alle geleverde diensten, inclusief de CMDB.
1.10	De opdrachtnemer levert en installeert certificaten.
1.11	De opdrachtnemer verzorgt het beheer van licenties, certificaten en domeinen en voert het leveranciersbeheer uit voor de bij de dienstverlening betrokken leveranciers.
1.12	De opdrachtnemer implementeert en voert ten minste de volgende operationele processen uit: Incident Management, Problem Management, Change & Release Management, Request Management, Configuration Management, Capacity Management, Availability Management en lifecyclemanagement van hardware, licenties en overige infrastructuur.
1.13	De opdrachtnemer voert periodiek een eindgebruikerstevredenheidsonderzoek uit onder de medewerkers van de opdrachtgever en behaalt daarbij een gemiddelde waardering van minimaal 7,0.
1.14	Gepland onderhoud vindt uitsluitend plaats buiten het service window en wordt minimaal 14 kalenderdagen vooraf aangekondigd, tenzij sprake is van een spoedeisende beveiligings- of calamiteitenmaatregel.
1.15	De opdrachtnemer voldoet aan de in de omschrijving opgenomen SLA eisen.
1.16	De opdrachtnemer waarborgt de beschikbaarheid van de geleverde ICT-diensten conform de overeengekomen SLA. De minimale beschikbaarheid bedraagt 99,8% per kalendermaand, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.
1.17	De opdrachtnemer monitort de beschikbaarheid van de dienstverlening continu en rapporteert periodiek over de gerealiseerde beschikbaarheid conform de overeengekomen SLA.



1.18	De opdrachtnemer waarborgt gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende capaciteit en prestaties om de overeengekomen dienstverlening te ondersteunen. De opdrachtnemer monitort capaciteit en prestaties proactief en schaaft deze tijdig op indien noodzakelijk.
------	---

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H1 Servicemodel
1.1	Geef aan welke mogelijkheden u biedt om eindgebruikers op afstand te ondersteunen. Ga daarbij in op de mogelijkheden om werkplekken en mobiele apparaten op afstand over te nemen of mee te kijken, inclusief de ondersteuning van mobiele applicaties, en geef aan onder welke voorwaarden deze functionaliteit beschikbaar is.
1.2	Beschrijf uw aanpak voor de implementatie van de gevraagde IT-diensten en de overgang naar de beheerfase. Ga daarbij in op de gehanteerde implementatiemethodiek, de wijze waarop risico's en afhankelijkheden worden beheerst, de kennisoverdracht en documentatie, en hoe een stabiele en beheerste dienstverlening vanaf ingebruikname wordt geborgd.
1.3	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de samenwerking binnen het leverancierslandschap van Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de wijze waarop u afstemming zoekt met andere leveranciers, eigenaarschap neemt voor de eigen dienstverlening, afhankelijkheden beheerst en gezamenlijk bijdraagt aan een efficiënte uitvoering van de dienstverlening.

Hoofdstuk 2 Servicedesk en ondersteuning op locatie

2A Servicedesk

De opdrachtnemer levert een servicedesk voor de afhandeling van IT-gerelateerde vragen, meldingen en verzoeken met betrekking tot de door de opdrachtnemer geleverde diensten en de door derden geleverde diensten waarvoor de opdrachtnemer de regie- of Single Point of Contact (SPOC)-rol vervult. De servicedesk verzorgt de eerste-, tweede- en derdelijns-ondersteuning en is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren, behandelen, eventueel escaleren en afhandelen van meldingen. Daarnaast bewaakt de servicedesk de end-to-end afhandeling van meldingen en communiceert zij proactief met de medewerkers van OD Drenthe over verstoringen en de voortgang van meldingen.

OD Drenthe beschikt over een eigen servicedesk. Uitgangspunt is een geïntegreerde samenwerking tussen de servicedesk van OD Drenthe en die van de opdrachtnemer. Hierbij heeft integratie van de servicedesk van OD Drenthe binnen de servicedeskorganisatie van de opdrachtnemer de voorkeur. Indien dit niet mogelijk of niet wenselijk is, blijft de bestaande TOPdesk-omgeving van OD Drenthe behouden en worden afspraken gemaakt over de samenwerking en de uitwisseling van meldingen.

2B Ondersteuning op locatie

Structurele ondersteuning op locatie maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. De opdrachtnemer levert op verzoek van OD Drenthe ondersteuning op locatie wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij netwerk- of hardwarestoringen, grootschalige IT-wijzigingen of de uitgifte van eindgebruikersapparatuur.

Onderstaande afbeeldingen omvatten een weergave van de gevraagde diensten met betrekking tot on-site support.

Service Desk & on-site support		
Incident Management		
Reactietijd / Oplostijd	P1 – Urgent	0,5 uur
		4 uur
	P2 – Hoog	0,5 uur
		8 uur
	P3 – Normaal	4 uur
		16 uur
	P4 – Laag	1 werkdag
		40 uur

Classificatie van meldingen P1 t/m P4:

- P1: Een niet functionerende business service ongeacht aantal gebruikers
- P2: een groep gebruikers kan niet werken
- P3: 1 of meer gebruikers hebben problemen hun werk uit te voeren
- P4: overige
- Definitie reactietijd: ticket toegekend aan juiste oplosgroep.
- Definitie oplostijd: probleem (voor zover in scope van de leverancier of haar subcontractors) verholpen en akkoord bevonden melder.



Eisen

Nr.	Omschrijving
	H2 Servicedesk en ondersteuning op locatie
	2A Servicedesk
2.1	De servicedesk van de opdrachtnemer is elke werkdag minimaal bereikbaar tussen 07:30 en 17:00.
2.2	Medewerkers van de opdrachtgever kunnen de servicedesk rechtstreeks benaderen via telefoon, e-mail of het aan de ITSM-tool gekoppelde selfserviceportaal voor IT-gerelateerde vragen, meldingen en verzoeken met betrekking tot: - De door de opdrachtnemer geleverde diensten. - De door derden geleverde diensten waarvoor de opdrachtnemer de regie of SPOC-rol vervult. Bij ieder rechtstreeks contact registreert de opdrachtnemer een ticket in de ITSM-tool.
2.3	De servicedesk handelt minimaal 80% van de meldingen af bij het eerste contact (Single Call Resolution). De servicedesk beschikt hiertoe over voldoende kennis en maakt gebruik van door de opdrachtgever aangeleverde en onderhouden kennisitems. Dit betreft ten minste: - Gebruikersvragen - Microsoft 365 producten - Gebruikersautorisaties - Password reset - Vragen over door de opdrachtnemer geleverde hardware
2.4	De opdrachtnemer faciliteert dat de servicedesk van de opdrachtgever haar werkzaamheden kan uitvoeren binnen de door de opdrachtnemer geleverde ITSM-oplossing. Indien dit niet mogelijk is, blijft de door de opdrachtgever gebruikte TOPdesk-omgeving behouden en ondersteunt de opdrachtnemer de samenwerking tussen beide ITSM-oplossingen.
2.5	De servicedesk legt alle informatie met betrekking tot tickets vast in de ITSM-tool en routeert tickets conform vooraf vastgestelde procedures naar de betreffende oplosgroepen (tweedelijs ondersteuning).
2.6	De volgende onderdelen behoren tot het takenpakket van de servicedesk: - Call afhandeling - Incident management - Service request management - Bewaken van end-to-end afhandeling tickets - Kennismanagement
2.7	De opdrachtgever neemt geen structurele VIP-ondersteuning of 24/7-dienstverlening af. Indien tijdelijke VIP-ondersteuning gewenst is, meldt de opdrachtgever dit uiterlijk vier weken vooraf aan de opdrachtnemer, waarna partijen hierover nadere afspraken maken.
2.8	De servicedesk wordt bemand door Nederlandssprekende medewerkers met minimaal taalniveau B2 van het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR).
2.9	De servicedesk communiceert proactief met de betrokken medewerkers van de opdrachtgever over bekende verstoringen en de voortgang van de afhandeling.
2.10	De opdrachtnemer hanteert de door de opdrachtgever vastgestelde prioriteitsclassificatie voor incidenten conform de in de omschrijving opgenomen classificatietabel.
2.11	De opdrachtnemer voldoet aan de overeengekomen reactie- en oplostijden, conform de in hoofdstuk 1 opgenomen SLA-tabel.



	2B Ondersteuning op locatie
2.12	Structurele on-site support is niet vereist. De opdrachtnemer levert op verzoek ondersteuning op locatie wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij netwerk- of hardwarestoringen, grootschalige IT-wijzigingen of een 'big bang'-uitgifte van eindgebruikersapparatuur.
2.13	De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever actief bij het beperken van de inzet van on-site support door incidenten en verzoeken waar mogelijk op afstand af te handelen.
2.14	De opdrachtnemer levert op verzoek van de opdrachtgever on-site support buiten de reguliere dienstverleningstijden van de servicedesk.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H2 Servicedesk en ondersteuning op locatie
2.1	Geef aan of u een chatfunctie en/of chatbot kunt aanbieden als aanvullend contactkanaal voor de Servicedesk. Geef indien van toepassing kort aan onder welke voorwaarden deze functionaliteit beschikbaar is.
2.2	Beschrijf welke mogelijkheden uw selfserviceportaal biedt om gebruikers te begeleiden bij het registreren van meldingen en aanvragen. Ga daarbij in op de beschikbare functionaliteiten en de wijze waarop gebruikers door middel van een workflow of vergelijkbare functionaliteit worden ondersteund bij het correct en volledig vastleggen van een melding of aanvraag.
2.3	Beschrijf uw incidentmanagementproces voor de aangeboden dienstverlening. Ga daarbij in op de afhandeling van major incidents (P1), de samenwerking met de on-site medewerker van Omgevingsdienst Drenthe en de wijze waarop u de inrichting en afhandeling van eerstelijnsmeldingen aanbiedt.



Hoofdstuk 3 Digitale werkplek

3A Digitale werkplek algemeen

De opdrachtnemer levert, implementeert en beheert een geïntegreerde, veilige en moderne digitale werkplek als onderdeel van de totale eindgebruikersdienstverlening. De dienstverlening omvat het end-to-end beheer van de werkplekomgeving, inclusief het besturingssysteem, algemene applicaties, beleidsinstellingen en ondersteuning, zodat medewerkers veilig en efficiënt kunnen werken, ongeacht tijd en locatie.

3B Microsoft 365-omgeving en toepassingen

De opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt een geïntegreerde Microsoft 365-omgeving, inclusief de benodigde Microsoft 365-licenties en algemene productiviteitstoepassingen. De Microsoft 365-omgeving vormt de basis voor communicatie, samenwerking, documentopslag en productiviteit en maakt integraal onderdeel uit van de digitale werkplek.

3C Mobile Device & Application Management (MDM & MAM)

De opdrachtnemer levert en beheert een centraal beheerde oplossing voor mobiele apparaten en mobiele applicaties. De dienstverlening omvat het beheer en de beveiliging van smartphones, tablets en waar van toepassing Bring Your Own Device (BYOD), zodat gebruikers veilig toegang hebben tot de digitale werkplek en bedrijfsinformatie.

3D Cloudprintoplossing

De opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt een centraal beheerde cloudprintoplossing die is geïntegreerd met de digitale werkplek. De oplossing stelt gebruikers in staat locatieonafhankelijk en veilig af te drukken op de beschikbare printers.

Eisen

Nr.	Omschrijving
	H3 Digitale werkplek
	3A Digitale werkplek algemeen
3.1	De opdrachtnemer biedt een geïntegreerde, moderne digitale werkplek waarmee medewerkers veilig en efficiënt kunnen werken vanaf beheerde laptops, mobiele apparaten en indien van toepassing een Cloud PC of vergelijkbare voorziening. Toegang tot de digitale werkplek wordt uitsluitend verleend vanaf vooraf door de opdrachtgever goedgekeurde locaties en/of landen.
3.2	De opdrachtnemer levert een veilige en centraal beheerde werkplekomgeving, voorzien van de meest recente ondersteunde versie van het besturingssysteem (N of N-1).
3.3	De opdrachtnemer verzorgt de technische ondersteuning, softwaredistributie en de uitvoering van updates en upgrades voor alle door de opdrachtgever goedgekeurde applicaties op de beheerde werkplekken en mobiele apparaten.
3.4	De opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over de inrichting van privé- en zakelijk gebruik van beheerde apparaten en ondersteunt de implementatie van het overeengekomen beleid.
3.5	De standaard digitale werkplek is gebaseerd op Microsoft Windows. De opdrachtnemer baseert de dienstverlening, het beheer en de ondersteuning primair op Windows. Indien noodzakelijk is de digitale werkplek tevens toegankelijk vanaf macOS, bijvoorbeeld voor externe gebruikers die via Azure Virtual Desktop (AVD), Windows 365 Cloud PC of een gelijkwaardige oplossing gebruikmaken van een Windows-werkplek.
3.6	De opdrachtnemer levert de dienst als integraal onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening en niet als een afzonderlijke dienst.
3.7	De opdrachtnemer levert een standaard werkplekimage (build) bestaande uit een besturingssysteem, algemene applicaties, stuurprogramma's voor de beheerde hardware (zie hoofdstuk 6) en de benodigde beleidsinstellingen.
3.8	De opdrachtnemer stelt alle gebruikers in staat te werken met een standaardconfiguratie en een uniforme set algemene applicaties.
3.9	De opdrachtnemer voert apparaatregistratie en apparaat- en toegangsbeheer uit.
3.10	De opdrachtnemer beheert de beheerde werkplekken, mobiele apparaten, het besturingssysteem, Microsoft 365 en de algemene applicaties.
	3B Microsoft 365 omgeving en toepassingen
3.11	De opdrachtnemer biedt een geïntegreerde Microsoft 365-omgeving waarmee medewerkers veilig kunnen werken en samenwerken vanaf door de opdrachtgever beheerde apparaten, zowel op kantoor als op afstand.
3.12	De opdrachtnemer richt de Microsoft 365-omgeving in op basis van persoonlijke cloudopslag en gedeelde opslag voor teams en samenwerkingsgroepen.
3.13	De opdrachtnemer zorgt voor een veilige Microsoft 365-omgeving, voorzien van de meest recente ondersteunde versie (N of N-1) van de Microsoft 365-applicaties.
3.14	De Microsoft 365-omgeving bestaat ten minste uit de volgende toepassingen: - Samenwerking via chat, videobellen, bestandsdeling en planning (Microsoft Teams). - E-mail, agenda en contactbeheer (Microsoft Exchange Online en Microsoft Outlook). - Productiviteitstoepassingen: Word, Excel, PowerPoint, Access en OneNote. - Persoonlijke bestandsopslag (OneDrive) en samenwerking (SharePoint Online en Microsoft Teams). - Webrowsers voor toegang tot het samenwerkingsportaal, SaaS-applicaties en internet (Microsoft Edge en Google Chrome).

	- Overige toepassingen: Adobe Acrobat Reader en software voor het openen en maken van ZIP-bestanden.
3.15	De opdrachtnemer levert de dienst als integraal onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening en niet als een afzonderlijke dienst.
3.16	De opdrachtnemer levert en beheert de Microsoft 365-omgeving en de bijbehorende toepassingen, inclusief beleidsinstellingen. De opdrachtnemer verzorgt de monitoring, implementatie en het beheer van patches en updates voor de Microsoft 365-omgeving.
3.17	De opdrachtnemer beheert en ondersteunt de door de opdrachtgever binnen Microsoft Power Platform ontwikkelde oplossingen, waaronder Power Apps en Power Automate. De opdrachtnemer draagt tijdens de implementatie en transitie zorg voor de volledige migratie van deze oplossingen, inclusief de bijbehorende configuraties, verbindingen en afhankelijkheden, zodat deze na de transitie ongewijzigd en ononderbroken functioneren.
3.18	De opdrachtnemer richt een op rollen (RBAC) en persona's gebaseerd autorisatiemodel in voor de toegang tot toepassingen en gegevens. De persona's worden tijdens de implementatiefase in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
3.19	De opdrachtnemer verzorgt de software distributie van Microsoft 365-toepassingen met minimale verstoring van de dagelijkse werkzaamheden van gebruikers.
3.20	De opdrachtnemer beheert de Microsoft 365-licenties, waaronder het toewijzen, wijzigen en intrekken van licenties op verzoek van de opdrachtgever.
3.21	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat Microsoft 365-toepassingen kunnen samenwerken met de door de opdrachtgever gebruikte SaaS-applicaties, bijvoorbeeld door middel van Microsoft 365-plug-ins, voor zover deze door de betreffende SaaS-leverancier worden ondersteund.
3.22	De opdrachtnemer faciliteert een gecontroleerde software distributie waarbij gebruikers, op basis van hun autorisaties, applicaties zelfstandig kunnen installeren. De opdrachtnemer ondersteunt de installatie en verwijdert applicaties wanneer de gebruiker niet langer over de benodigde autorisaties beschikt.
	3C Mobile Device & Application Management (MDM & MAM)
3.23	De opdrachtnemer ondersteunt gedurende de looptijd van de overeenkomst de mobiele werkomgeving van de opdrachtgever, bestaande uit circa 260 smartphones, circa 44 tablets en circa 20 externe gebruikers die gebruikmaken van een eigen mobiel apparaat. De exacte inrichting van de mobiele telefoniedienstverlening wordt tijdens de transitie vastgesteld en is ten tijde van de aanbesteding nog niet definitief.
3.24	De opdrachtnemer levert en beheert een centraal beheerde oplossing voor de distributie, het beheer en de ondersteuning van mobiele apparaten. De oplossing biedt geauthenticeerde en geautoriseerde gebruikers veilige toegang tot de digitale werkplek en de informatievoorziening van de opdrachtgever.
3.25	De opdrachtnemer biedt technische ondersteuning, software distributie, software-installatie en upgrades voor alle door de opdrachtgever beheerde mobiele apparaten. Voor externe gebruikers die gebruikmaken van een eigen mobiel apparaat (BYOD) faciliteert de opdrachtnemer veilige toegang tot de overeengekomen digitale werkplek conform het vastgestelde beveiligingsbeleid.
3.26	De opdrachtnemer registreert, beheert en monitort alle mobiele apparaten als onderdeel van de Mobile Device Management-dienst, inclusief apparaatregistratie en toegangsbeheer.
3.27	De opdrachtnemer ondersteunt het toepassen van beveiligingsbeleid op de mobiele apparaten van de opdrachtgever, waaronder het blokkeren van applicaties, remote wipe en het afdwingen van een minimaal ondersteunde versie van het besturingssysteem. Het toegepaste beleid voldoet aan de securityrichtlijnen zoals opgenomen in hoofdstuk 9.

3.28	De opdrachtnemer verzorgt de softwaredistributie van applicaties voor mobiele apparaten met minimale verstoring van de dagelijkse werkzaamheden van gebruikers.
	3D (Cloud) print oplossing
3.29	De opdrachtnemer neemt het beheer van de twee huidige Ricoh IM C3000A multifunctionals over. Indien overname niet mogelijk blijkt, levert de opdrachtnemer een gelijkwaardige vervangende oplossing en verzorgt hij gedurende de looptijd van de overeenkomst het beheer en de ondersteuning daarvan.
3.30	De opdrachtnemer levert en beheert een centraal beheerde cloudprintoplossing.
3.31	De opdrachtnemer levert een printoplossing die is geïntegreerd met de digitale werkplek.
3.32	De printoplossing maakt het mogelijk vanaf iedere werklocatie, inclusief thuiswerklocaties, te printen naar alle printers van de opdrachtgever.
3.33	De printoplossing ondersteunt printen vanaf de in hoofdstuk 6 gevraagde laptops.
3.34	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat printopdrachten end-to-end zijn versleuteld (secure print).
3.35	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat printopdrachten pas worden afgedrukt nadat de gebruiker zich bij de printer heeft geauthenticeerd met een badge of pincode.
3.36	De printoplossing ondersteunt ten minste de volgende functionaliteit: - Standaard afdrukken in Z/W, optioneel in kleur. - Dubbelzijdig afdrukken.
3.37	De printoplossing ondersteunt het scannen naar PDF.
3.38	De printoplossing ondersteunt het verzenden van gescande PDF-documenten naar de mailbox van de gebruiker.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H3 Digitale werkplek
3.1	Beschrijf op welke wijze de aangeboden dienstverlening ondersteuning biedt voor de door Omgevingsdienst Drenthe gebruikte randapparatuur en overige branchespecifieke apparatuur. Geef daarbij aan welke ervaring u heeft met vergelijkbare apparatuur en hoe de ondersteuning hiervan binnen de dienstverlening is georganiseerd.
3.2	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan de levering en het beheer van Microsoft 365-licenties en -diensten. Ga daarbij in op de flexibiliteit van uw leveringsmodel, de mogelijkheden voor licentieoptimalisatie en de wijze waarop u Omgevingsdienst Drenthe ondersteunt bij een doelmatige en kostenefficiënte inzet van Microsoft 365-licenties en -diensten.
3.3	Beschrijf op welke wijze u Omgevingsdienst Drenthe adviseert over de optimale inzet van Microsoft 365-licenties en -diensten. Ga daarbij in op de keuze voor verschillende licentietypen, de inzet hiervan voor verschillende gebruikersgroepen, de wijze waarop u het licentiegebruik beheert en optimaliseert, overlicentiëring voorkomt en de continuïteit van de dienstverlening waarborgt
3.4	Beschrijf op welke wijze u het proces voor het beschikbaar stellen, wijzigen en intrekken van applicaties en bijbehorende autorisaties inricht. Ga daarbij in op de wijze waarop gebruikers toegang krijgen tot applicaties, hoe wijzigingen worden verwerkt en hoe wordt geborgd dat toegang tijdig wordt aangepast of ingetrokken bij wijzigingen in functies, rollen of uitdiensttreding.
3.5	Beschrijf op welke wijze de aangeboden digitale werkplek gedurende de looptijd van de overeenkomst kan meebewegen met veranderingen binnen Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de flexibiliteit om op- en af te schalen,



	wijzigingen in gebruikersgroepen, veranderende functionele behoeften en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening hierbij wordt geborgd.
3.6	Geef aan of de aangeboden oplossing standaard integreert met Embrace en Microsoft Teams voor het ontsluiten van het selfserviceportaal, kennisartikelen en ITSM-processen. Licht uw antwoord kort toe en geef aan of voor de integratie maatwerk of aanvullende componenten noodzakelijk zijn.
3.7	Beschrijf welke afhankelijkheden bestaan met derden voor de uitvoering van de dienstverlening en op welke wijze deze afhankelijkheden worden beheerd. Ga daarbij in op de maatregelen die u treft om risico's voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te beperken.



Hoofdstuk 4 Telefonie

4A Telefonieplatform

De opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt een geïntegreerd telefonieplatform op basis van Microsoft Teams Phone als onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening. De dienstverlening omvat het beheer van de telefonieomgeving, het behoud van de bestaande nummerreeksen en telefoonnummers en, indien van toepassing, de migratie naar de nieuwe dienstverlening met behoud van de continuïteit van de telefoniedienst.

4B Mobiele telefonie

De opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt een geïntegreerde mobiele telefoniedienst die is gekoppeld aan het telefonieplatform. De dienstverlening omvat de levering en het beheer van smartphones en een passende oplossing voor de mobiele telefoniedienst, waarbij het behoud van de bestaande telefoonnummers en de continuïteit van de dienstverlening zijn gewaarborgd.

De mobiele telefonieabbonnementen worden momenteel via de gemeente Emmen afgenomen bij Odido op basis van de VNG-raamovereenkomst. Uitgangspunt is de overname van deze dienstverlening. Indien overname niet mogelijk blijkt, levert de opdrachtnemer een gelijkwaardige mobiele telefoniedienst en verzorgt hij de levering en het beheer van de bijbehorende mobiele telefonieabbonnementen.



Eisen

Nr.	Omschrijving
	H4 Telefonie
	4A Telefonieplatform
4.1	De opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt de Microsoft Teams Phone-omgeving van de opdrachtgever.
4.2	De opdrachtnemer behoudt de bestaande nummerreeksen (0592-754400 t/m 0592-754599 en 0592-783200 t/m 0592-783299) en de bijbehorende telefoonnummers.
4.3	De opdrachtnemer draagt zorg voor een eventuele migratie met behoud van de continuïteit van de telefoniedienst.
4.4	De opdrachtnemer levert een telefonieplatform dat de koppeling van een vast zakelijk telefoonnummer aan de mobiele telefoon van de medewerker ondersteunt, zodat de medewerker via één zakelijk nummer bereikbaar is.
4.5	Het telefonieplatform bestaat uit een gehoste Microsoft Teams Phone-oplossing met ondersteuning voor softphones.
4.6	De opdrachtnemer levert de dienst als integraal onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening en niet als een afzonderlijke dienst.
4.7	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers op de beheerde laptop en mobiele telefoon beschikken over Microsoft Teams Phone (softphone).
4.8	De opdrachtnemer stelt binnen Microsoft Teams Phone een intern telefoonboek met aanwezigheidsinformatie beschikbaar op de beheerde werkplekken en mobiele apparaten.
4.9	Het telefonieplatform ondersteunt ten minste de volgende functionaliteiten: - Nummerweergave. - Doorverbinden naar interne, mobiele en PSTN-nummers. - Ruggespraak. - Inzicht in de aanwezigheidsstatus van medewerkers. De opdrachtnemer integreert het telefonieplatform met Microsoft Teams en Microsoft Outlook, zodat de beschikbaarheidsstatus automatisch wordt bijgewerkt op basis van de agenda.
	4B Mobiele telefonie
4.10	De opdrachtnemer levert een mobiele telefoniedienst die de koppeling van een vast zakelijk telefoonnummer aan de mobiele telefoon van de medewerker ondersteunt, zodat de medewerker via één zakelijk nummer bereikbaar is.
4.11	De opdrachtnemer levert, richt in, beheert en onderhoudt een mobiele telefoniedienst die is geïntegreerd met Microsoft Teams Phone.
4.12	De opdrachtnemer levert en beheert smartphones voor de medewerkers van de opdrachtgever.
4.13	De opdrachtnemer levert en beheert, overeenkomstig de in de omschrijving beschreven uitgangspunten, een passende oplossing voor de mobiele telefoniedienst. Daarbij blijven de bestaande mobiele telefoonnummers behouden en is de continuïteit van de dienstverlening tijdens een eventuele migratie gewaarborgd.
4.14	Indien overname van de bestaande mobiele telefonieabbonementen niet mogelijk blijkt, levert en beheert de opdrachtnemer de benodigde mobiele telefonieabbonementen.
4.15	De opdrachtnemer ondersteunt een werkplekconcept waarbij gebruikers beschikken over een smartphone en/of softphone (Microsoft Teams Phone).
4.16	De opdrachtnemer levert de dienst als integraal onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening en niet als een afzonderlijke dienst.



4.17	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat Microsoft Teams Phone beschikbaar is op de beheerde mobiele apparaten, zodat gebruikers met hun zakelijke telefoonnummer kunnen bellen en gebeld kunnen worden. De oplossing ondersteunt ten minste iOS en Android en maakt veilig gebruik vanaf externe locaties mogelijk.
4.18	De opdrachtnemer stelt op de mobiele apparaten een intern telefoonboek met aanwezigheidsinformatie beschikbaar.
4.19	De opdrachtnemer levert een mobiele telefoniedienst waarin ten minste nummerherkenning, doorverbinden en ruggespraak beschikbaar zijn.
4.20	De mobiele telefoniedienst ondersteunt bellen via wifi (WiFi Calling).

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H4 Telefontie
4.1	Beschrijf op welke wijze de aangeboden telefoniedienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibel kan worden aangepast aan wijzigingen binnen Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de mogelijkheden voor het op- en afschalen van gebruikers, licenties en functionaliteiten, de doorlooptijden, eventuele voorwaarden en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd.
4.2	Beschrijf op welke wijze de aangeboden telefonieoplossing voorziet in een geïntegreerde oplossing voor vaste en mobiele telefonie en Microsoft Teams Phone. Ga daarbij in op de wijze waarop gebruikersfunctionaliteit, beheer, routing, aanwezigheid, mobiele telefonie en samenwerking binnen Microsoft Teams als één geïntegreerde dienstverlening worden aangeboden.

Hoofdstuk 5 Netwerk

5A Netwerkinfrastructuur

De opdrachtnemer levert, implementeert, beheert en onderhoudt een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige netwerkinfrastructuur als integraal onderdeel van de dienstverlening. De netwerkinfrastructuur ondersteunt de verbinding met de Microsoft Azure-omgeving en overige cloudvoorzieningen en voldoet aan de beschikbaarheids-, continuïteits- en beveiligingseisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

De opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van de bestaande netwerkcomponenten van de opdrachtgever. Bestaande componenten die technisch, functioneel en beveiligingstechnisch geschikt zijn, worden opgenomen in de dienstverlening en het lifecyclemanagement. Indien vervanging noodzakelijk is, adviseert de opdrachtnemer hierover tijdig en verzorgt hij een beheerste migratie naar een gelijkwaardige of betere oplossing.

De huidige netwerkinrichting bestaat uit een 1 Gbps internetverbinding en een 1 Gbps EVPN-verbinding ten behoeve van de verbinding met het datacenter van de gemeente Emmen. Deze situatie vormt het uitgangspunt voor de transitie.

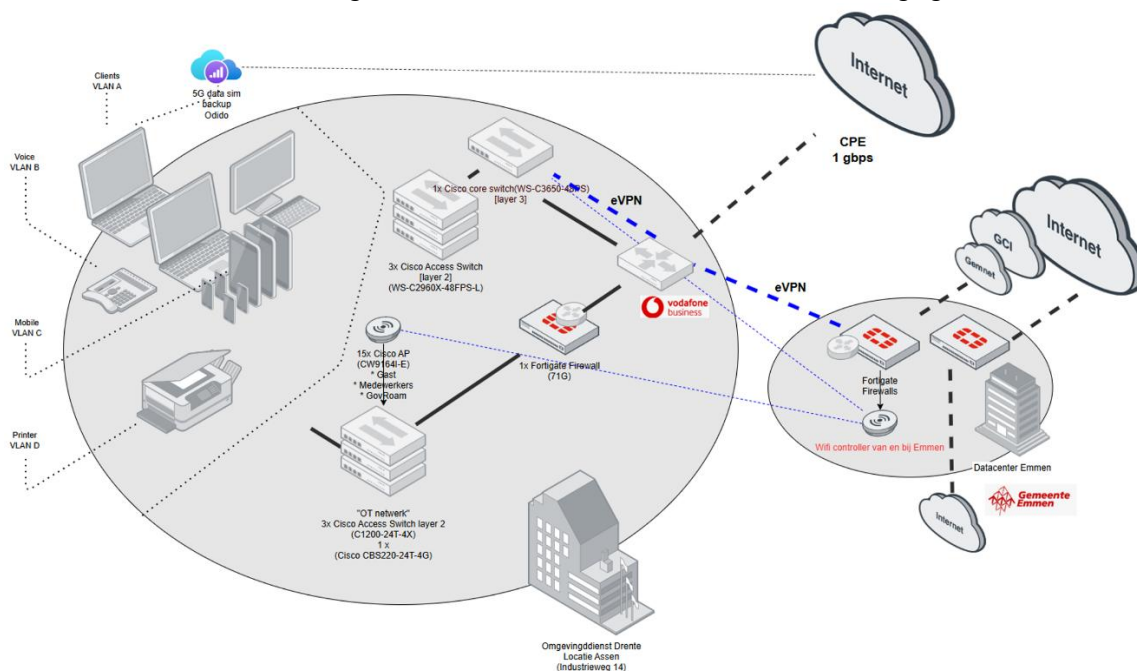
De dienstverlening omvat onder meer de LAN- en WLAN-infrastructuur, de Secure Gateway, remote access-voorzieningen, firewalls, routers, switches, access points en overige netwerkcomponenten.

5B Netwerkmanagementdiensten

De opdrachtnemer verzorgt het beheer, de monitoring en het onderhoud van de netwerkinfrastructuur, inclusief incident-, probleem-, wijzigings-, capaciteits- en lifecyclemanagement. De netwerkdiensten worden geïntegreerd geleverd met de overige beheerdiensten en ondersteunen een veilige, centraal beheerde en toekomstbestendige netwerkomgeving.

De gebouwbekabeling maakt onderdeel uit van de gebouwgebonden infrastructuur en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Een overzicht van de huidige netwerkinfrastructuur is hieronder weergegeven.





Eisen

Nr.	Omschrijving
	H5 Netwerk
	5A Netwerkinfrastructuur
5.1	De opdrachtnemer levert, implementeert, beheert en onderhoudt netwerkinfrastructuur.
5.2	De opdrachtnemer ondersteunt minimaal de bestaande netwerkcapaciteit en migreert deze, indien noodzakelijk, zonder verlies van functionaliteit.
5.3	De opdrachtnemer levert een netwerkinfrastructuur die een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige verbinding ondersteunt met de Microsoft Azure-omgeving en de overige cloudvoorzieningen die onderdeel uitmaken van de dienstverlening.
5.4	De Secure Gateway wordt geplaatst in dezelfde Microsoft Azure-regio als de IaaS-infrastructuur van opdrachtgever. Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
5.5	De Secure Gateway biedt passende functionaliteiten voor netwerkbeveiliging, waaronder filtering, detectie, logging en bescherming tegen malware, voor zover passend binnen de aangeboden oplossing.
5.6	De opdrachtnemer beheert de beveiliging van internettoegang centraal. Afwijkende beveiligingsregels voor specifieke locaties of diensten zijn mogelijk indien deze aansluiten op het beveiligingsbeleid van de opdrachtgever.
5.7	De opdrachtnemer levert een voorziening voor veilige remote access voor geautoriseerde interne en externe gebruikers.
5.8	De verbinding tussen de eindgebruiker en de remote access-voorziening is beveiligd en versleuteld met actuele cryptografische standaarden.
5.9	De remote access-voorziening biedt bij voorkeur Microsoft Entra Private Access als onderdeel van Global Secure Access of een gelijkwaardige Zero Trust Network Access (ZTNA)-oplossing.
5.10	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat toegang tot de digitale werkomgeving verloopt via een beveiligde toegangsvoorziening die voldoet aan de beveiligingseisen uit hoofdstuk 9.
5.11	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat toegang standaard mogelijk is vanuit de Europese Unie. Toegang vanaf locaties buiten de Europese Unie is uitsluitend mogelijk conform het beveiligingsbeleid van de opdrachtgever.
5.12	De opdrachtnemer richt de remote access-voorziening in, beheert deze en is verantwoordelijk voor het technisch beheer, de beschikbaarheid, monitoring en beveiliging van de voorziening.
5.13	De opdrachtnemer draagt zorg voor de technische inrichting en het beheer van de door de opdrachtgever verleende autorisaties binnen de remote access-voorziening.
5.14	De remote access-oplossing ondersteunt Multi Factor Authentication (MFA) en integreert met de identity- en accessmanagementvoorzieningen van de opdrachtgever. Voor beheertoegang worden aanvullende beveiligingsmaatregelen toegepast, zoals Privileged Identity Management (PIM) of een functioneel gelijkwaardige oplossing waarmee onder meer Just-in-Time (JIT) en Just Enough Administration (JEA) worden ondersteund.
5.15	De remote access-oplossing registreert toegangssessies, waaronder ten minste de gebruiker, het tijdstip, de herkomst van de verbinding en relevante authenticatiegebeurtenissen. De logging is beschikbaar voor monitoring en analyse conform de eisen uit hoofdstuk 9.
5.16	De opdrachtnemer realiseert, implementeert, beheert en onderhoudt een LAN- en WLAN-infrastructuur die voldoet aan de gestelde eisen en de opdrachtgever in staat stelt haar werkzaamheden adequaat uit te voeren.



5.17	De opdrachtnemer beoordeelt de bestaande netwerkinfrastructuur op technische, functionele en beveiligingsgeschiktheid. Componenten die technisch, functioneel en beveiligingstechnisch geschikt zijn, worden waar mogelijk hergebruikt en opgenomen in het lifecyclemanagement conform hoofdstuk 6. Op basis van deze beoordeling stelt de opdrachtnemer een doelarchitectuur en netwerk ontwerp op voor de toekomstige netwerkomgeving, waarbij de bestaande infrastructuur geen beperkende randvoorwaarde vormt.
5.18	De opdrachtnemer beheert het netwerk op afstand ten behoeve van incidentmanagement, probleemmanagement, capaciteitsmanagement, changemanagement en securitymanagement.
5.19	De opdrachtnemer levert alle voor de dienstverlening benodigde hardware-, software- en cloudlicenties, inclusief de financiële verrekening daarvan.
5.20	De opdrachtnemer realiseert de netwerkverbinding tussen de locatie(s) van de opdrachtgever en de gehoste dienstverlening in Microsoft Azure.
5.21	De opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van de bestaande netwerkcomponenten van opdrachtgever. Indien vervanging noodzakelijk is, levert de opdrachtnemer gelijkwaardige of betere netwerkcomponenten die compatibel zijn met de bestaande infrastructuur en voldoen aan de geldende beveiligings-, encryptie-, beschikbaarheids- en beheerbaarheidseisen.
	5B Netwerkmanagementdiensten
5.22	De opdrachtnemer integreert netwerkbeheer met de overige beheerdiensten, waaronder securitymanagement en identitymanagement.
5.23	De opdrachtnemer beheert de netwerkoplossing op afstand en verzorgt het incident-, probleem- en wijzigingsbeheer.
5.24	De opdrachtnemer levert een oplossing voor monitoring en proactief beheer van de gehele netwerkomgeving, inclusief de WAN-, LAN- en WLAN-omgevingen.
5.25	De netwerkdienst omvat ten minste: - Beheer van het gast-VLAN - Beheer van de Govroam-voorziening - Beheer van de netwerktoegang van randapparatuur - Beheer van de voor de netwerkdienst benodigde licenties en onderhoudscontracten - Incidentbeheer en coördinatie - Bewaking van access points - Firmware- en softwarebeheer - Break-fix conform de overeengekomen servicelevels
5.26	Quality of Service (QoS) maakt onderdeel uit van de netwerkdienstverlening.
5.27	Capaciteitsmanagement maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening. De opdrachtnemer monitort capaciteitstrends en ondersteunt het flexibel op- en afschalen van de netwerkcapaciteit.
5.28	De opdrachtnemer levert de LAN- en WLAN-dienst als een op afstand beheerde dienstverlening. Naast technische KPI's levert de opdrachtnemer service-KPI's met betrekking tot beschikbaarheid, incidentafhandeling en oplostijden.
5.29	De opdrachtnemer biedt serviceklassen en prestatiegaranties voor beschikbaarheid, latency, jitter, packet loss en overige relevante netwerkprestaties.
5.30	De opdrachtnemer levert de netwerkdiensten als integraal onderdeel van de totale dienstverlening.
5.31	De opdrachtnemer stelt op en onderhoudt het IP-nummerplan voor alle private en openbare adressen die worden gebruikt voor LAN-diensten, IaaS-/PaaS-diensten, beheeromgevingen en partnerverbindingen.
5.32	De opdrachtnemer levert een Secure Gateway-oplossing inclusief webbescherming, malwarebescherming, versleuteling en logging voor de kantoren.



5.33	De opdrachtnemer dwingt het netwerk- en beveiligingsbeleid centraal af op alle locaties. Beleid wordt centraal beheerd, realtime toegepast en bijgewerkt. Wijzigingen worden aantoonbaar vastgelegd.
5.34	De opdrachtnemer biedt een end-to-end veilige en versleutelde service voor externe toegang.
5.35	De opdrachtnemer voert lifecyclemanagement uit op alle netwerkcomponenten en draagt er zorg voor dat geen componenten in productie End-of-Life of End-of-Support zijn.
5.36	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat netwerkcomponenten logging- en auditinformatie genereren die beschikbaar wordt gesteld ten behoeve van monitoring, beveiligingsanalyse en auditing.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H5 Netwerk
5.1	Beschrijf op welke wijze u gebruikmaakt van de bestaande netwerkverbindingen van Omgevingsdienst Drenthe. Indien u (delen van) de netwerkinfrastructuur wilt vervangen, motiveer dan de technische, functionele en financiële meerwaarde van uw voorgestelde oplossing.
5.2	Beschrijf op welke wijze u inzicht biedt in het gebruik en de prestaties van de netwerkinfrastructuur. Ga daarbij in op de beschikbare rapportages, analysemogelijkheden en de wijze waarop deze informatie wordt ingezet voor capaciteitsmanagement en het tijdig signaleren van knelpunten.
5.3	Beschrijf welke afhankelijkheden bestaan met derden voor de uitvoering van de netwerkdienstverlening en op welke wijze deze afhankelijkheden worden beheerd. Ga daarbij in op de maatregelen die u treft om risico's voor de beschikbaarheid, prestaties en continuïteit van de netwerkdienstverlening te beperken.
5.4	Beschrijf op welke wijze informatiebeveiliging is geïntegreerd in het beheer van de netwerkinfrastructuur. Ga daarbij in op de wijze waarop beveiligingsmaatregelen, monitoring, kwetsbaarheden en wijzigingen binnen het reguliere beheerproces worden geborgd.
5.5	Beschrijf de door u voorgestelde netwerkoplossing en geef aan welke hardware- en softwarecomponenten u inzet voor de uitvoering van de dienstverlening. Motiveer de gemaakte ontwerpkeuzes en licht toe op welke wijze deze bijdragen aan de functionele eisen, de prestaties, de beheerbaarheid, de informatiebeveiliging en de continuïteit van de dienstverlening.



Hoofdstuk 6 Hardware en lifecyclemanagement

De opdrachtnemer levert en beheert de hardware die noodzakelijk is voor de ondersteuning van de medewerkers, werkplekken en netwerkgeving van de opdrachtgever. De hardware maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening. De opdrachtnemer voert gedurende de volledige levenscyclus lifecyclemanagement uit op de geleverde en waar van toepassing de door de opdrachtgever ingebrachte hardware.

Onderstaande tabellen bevatten een overzicht van de hardware/netwerkcomponenten en de hardwareprofielen. De accessoires en dergelijke zijn uitgewerkt in het prijzenblad.

Onderdeel	Huidige situatie/ uitgangspunt
Laptops	260 laptops. Geen hergebruik. Alle laptops worden geleverd met geïntegreerde 4G/5G-connectiviteit (eSIM of simkaart). Opdrachtgever bepaalt voorafgaand aan de implementatie voor welke gebruikers(groepen) deze functionaliteit wordt afgenomen.
Dockingstation en beeldscherm (kantoor)	176 werkplekken. Circa 100 bestaande dockingstations kunnen, voor zover technisch en functioneel geschikt, worden hergebruikt. Muizen en toetsenborden zijn aanwezig en worden door opdrachtgever ingebracht in de hardware lifecyclemanagementdienst.
Beeldschermen (thuiswerkplek)	Circa 260 werkplekken. Per werkplek worden in beginsel twee beeldschermen of één ultrawide beeldscherm beschikbaar gesteld. De leverancier biedt de keuze uit een standaardbeeldscherm en een ultrawide beeldscherm. Mogelijkheden voor hergebruik worden voorafgaand aan de implementatie vastgesteld.
Mobiele telefoons	260 Apple iPhones (vervanging gepland in de periode januari–juli 2027). Daarnaast circa 5 eenvoudige mobiele telefoons voor de piketdienst. De mobiele telefonieabbonementen vallen buiten de scope van dit hoofdstuk en zijn opgenomen in hoofdstuk 4.
Tablets	44 Apple iPads. Geen hergebruik.
Netwerkcomponenten	Routers, switches en access points kunnen, voor zover geschikt, worden hergebruikt. De netwerkcomponenten vallen onder de hardware lifecyclemanagementdienst. De uitvraag voor de netwerkcomponenten is opgenomen in hoofdstuk 5.



Profiel	Aantal (indicatie)	Doelgroep	Hardware
Profiel 1 – Standaard werkplek	250	Administratieve medewerkers, HR, financiën, secretariaat, vergunningverleners, juristen, communicatie, management en overige kantoormedewerkers	Standaardlaptop (keuze uit 13" of 15"), dockingstation, toetsenbord, muis, headset. Op kantoor standaard twee 27" beeldschermen. Voor de thuiswerkplek keuze uit twee 27" beeldschermen of één ultrawide beeldscherm.
Profiel 2 – Krachtige werkplek	10	Informatieanalisten, GIS-/Geo- specialisten, GeoMilieu- gebruikers, architecten en overige medewerkers die zware applicaties gebruiken	Krachtige laptop (keuze uit 13" of 15") met uitgebreidere specificaties, dockingstation, toetsenbord, muis, headset. Op kantoor standaard twee 27" beeldschermen. Voor de thuiswerkplek keuze uit twee 27" beeldschermen of één ultrawide beeldscherm.
Profiel 3 – Mobiele werkplek	44	Toeziethouders, handhavers en overige medewerkers die veel buiten kantoor werken	Standaardlaptop (13" of 15"), smartphone, iPad (WiFi of WiFi + Cellular afhankelijk van de functie), accessoires voor mobiel werken.
Profiel 4 – Externe medewerker	20	Inhuur, consultants, leveranciers en overige externe gebruikers	In beginsel geen hardware van opdrachtgever. Indien noodzakelijk wordt toegang verleend via een Cloud PC of een andere door opdrachtgever goedgekeurde voorziening.



Eisen

Nr.	Omschrijving
	H6 Hardware en lifecyclemanagement
6.1	De opdrachtnemer verzorgt de inkoop, opslag, configuratie en levering van hardware die onderdeel uitmaakt van de dienstverlening.
6.2	De opdrachtnemer voert de benodigde pre-installatieactiviteiten uit, waaronder registratie, pre-staging (Autopilot), ompakken en het afvoeren van verpakkingsmateriaal.
6.3	De opdrachtnemer levert hardware gebruiksklaar af op een door de opdrachtgever of medewerker opgegeven locatie.
6.4	De opdrachtnemer verzorgt de eerste-, tweede- en derdelijns hardwareondersteuning, inclusief break-fix en garantieafhandeling.
6.5	De opdrachtnemer verzorgt de logistieke afhandeling van defecte hardware, waaronder het ophalen en retourneren van apparatuur conform de overeengekomen processen.
6.6	De opdrachtnemer verzorgt de veilige afvoer van afgeschreven hardware, inclusief gecertificeerde gegevenswissing.
6.7	De geleverde hardware ondersteunt veilig en duurzaam gebruik gedurende de volledige levenscyclus.
6.8	De opdrachtnemer beheert, registreert en controleert alle hardware die onderdeel uitmaakt van de hardware lifecyclemanagementdienst.
6.9	Alle door de opdrachtnemer geleverde hardware is gedurende de volledige levenscyclus compatibel met de ondersteunde besturingssystemen en Microsoft 365-omgeving.
6.10	De opdrachtnemer beheert de hardwareadministratie, inclusief de registratie van uitgifte aan medewerkers.
6.11	De opdrachtnemer ondersteunt het beheer en de aanvulling van de lokale swap- en uitgiftevoorraad conform de overeengekomen processen.
6.12	De opdrachtnemer levert de hardware als integraal onderdeel van de eindgebruikersdienstverlening en niet als een afzonderlijke dienst.
6.13	De door de opdrachtnemer geleverde hardware is fabrieksnieuw en bestemd voor de Nederlandse markt, of betreft gerepareerde hardware die eerder aan de opdrachtgever is geleverd.
6.14	De keuze voor het merk en type van de te leveren hardware, met uitzondering van tablets en mobiele telefoons, is aan de opdrachtnemer, mits uitsluitend gebruik wordt gemaakt van hardware van gerenommeerde A-merken. Na de initiële keuze worden wijzigingen van merk of type uitsluitend in overleg met de opdrachtgever doorgevoerd, tenzij deze noodzakelijk zijn vanwege het beëindigen van de ondersteuning of het vervallen van de beschikbaarheid van de hardware.
6.15	De aangeboden laptop dient volledig compatibel te zijn met het aangeboden dockingstation, waarbij alle functionaliteiten, waaronder voeding, netwerkverbinding, beeldschermuitvoer en randapparatuur, via het dockingstation worden ondersteund. Het dockingstation is bij voorkeur van hetzelfde merk als de aangeboden laptop.
6.16	De tablets zijn van het merk Apple en ondersteunen gedurende de volledige contractduur de door de opdrachtgever gehanteerde beveiligings- en beheerfunctionaliteiten. De geleverde tablets zijn bij levering maximaal één generatie ouder dan de op dat moment actuele Apple iPad-generatie, beschikken over minimaal 128 GB opslagcapaciteit en WiFi & Cellular-functionaliteit.
6.17	De mobiele telefoons zijn van het merk Apple en ondersteunen gedurende de volledige contractduur de door de opdrachtgever gehanteerde beveiligings- en beheerfunctionaliteiten. De geleverde mobiele telefoons zijn bij levering maximaal één generatie ouder dan de op dat moment actuele standaardgeneratie Apple



	iPhone. Voor het algemene piketnummer levert de opdrachtnemer circa vijf Nokia-telefoons of een gelijkwaardig type eenvoudige mobiele telefoon.
6.18	De opdrachtnemer levert laptops overeenkomstig de door de opdrachtgever vastgestelde hardwareprofielen. De laptops zijn afkomstig uit een door de fabrikant gevoerde zakelijke productlijn (business line) en zijn ontwikkeld voor professioneel gebruik binnen middelgrote en grote organisaties. Consumentenmodellen en apparaten uit consumentenproductlijnen worden niet geaccepteerd. De laptops ondersteunen gedurende de volledige contractduur de door de opdrachtgever gehanteerde beveiligings- en beheerfunctionaliteiten en zijn volledig geschikt voor Microsoft Intune en Windows 11 Enterprise. De opdrachtnemer biedt voor zowel de standaard- als de krachtige werkplek de keuze uit een 13-inch en een 15-inch uitvoering. De standaardlaptop beschikt minimaal over een Intel Core Ultra 5, AMD Ryzen 5 Pro of een gelijkwaardige processor, 16 GB RAM en een 512 GB SSD. De krachtige laptop beschikt minimaal over een Intel Core Ultra 7, AMD Ryzen 7 Pro of een gelijkwaardige processor, 32 GB RAM en een 1 TB SSD. De laptops beschikken standaard over geïntegreerde 4G/5G-connectiviteit (eSIM of simkaart), ten minste één USB-C-aansluiting en één HDMI-aansluiting. De laptop ondersteunt Windows Hello for Business en beschikt daartoe minimaal over een geïntegreerde IR-camera.
6.19	De opdrachtnemer levert beeldschermen overeenkomstig de hardwareprofielen van de opdrachtgever. Werkplekken op kantoor worden standaard voorzien van twee 27-inch beeldschermen. Voor de thuiswerkplek biedt de opdrachtnemer de keuze uit twee 27-inch beeldschermen of één ultrawide beeldscherm. De beeldschermen beschikken minimaal over een QHD-resolutie, een IPS-paneel, HDMI en DisplayPort, zijn in hoogte verstelbaar en ontspiegeld overeenkomstig de Arbeidsomstandighedenwet.
6.20	De dockingstations zijn geschikt voor het zakelijke segment en compatibel met de aangeboden laptops. De dockingstations beschikken minimaal over een USB-C- of Thunderbolt 4-aansluiting, ondersteunen het opladen van de laptop via één aansluiting met minimaal 100 Watt vermogen, beschikken minimaal over drie USB-A-poorten, één USB-C-poort, HDMI, twee DisplayPort-aansluitingen en een Gigabit Ethernet (RJ45)-aansluiting en ondersteunen minimaal twee externe monitoren met een resolutie van minimaal 4K bij 60 Hz. De dockingstations zijn volledig geschikt voor Windows 11 en worden geleverd met een Europese voedingsadapter.
6.21	Alle door de opdrachtnemer geleverde hardware is compatibel met de bestaande infrastructuur en wordt gedurende de volledige levenscyclus ondersteund in combinatie met de toegepaste besturingssystemen en Microsoft 365-producten. De combinatie van hardware, besturingssystemen en Microsoft 365-producten wordt gedurende de volledige levenscyclus ondersteund door zowel Microsoft als de hardwareleverancier.
6.22	De opdrachtnemer neemt vervangen apparatuur mee. Indien van toepassing draagt de opdrachtnemer zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data en rapporteert hierover aan de opdrachtgever.
6.23	De opdrachtnemer levert standaardhardware binnen maximaal 10 werkdagen na een bestelling door de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6.24	De opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst een passende voorraad aan van de overeengekomen standaardhardware en accessoires, zodat nieuwe medewerkers, vervangingen bij defecten en spoedaanvragen binnen de overeengekomen levertijden kunnen worden uitgevoerd. De omvang van de voorraad wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en periodiek geëvalueerd.



Wensen

Nr.	Omschrijving
	H6 Hardware en lifecyclemanagement
6.1	Beschrijf op welke wijze uw hardware dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibel kan worden aangepast aan wijzigingen binnen Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de mogelijkheden voor het op- en afschalen van hardware, de toepassing van het P×Q-model, de logistieke inrichting, de doorlooptijden en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd.
6.2	Beschrijf op welke wijze accessoires binnen de scope van de overeenkomst kunnen worden besteld. Ga daarbij in op het bestelproces, de autorisaties, de beheersmaatregelen en de wijze waarop ongeautoriseerde bestellingen worden voorkomen.
6.3	Beschrijf op welke wijze u break-fix dienstverlening en de levering van nieuwe hardware op locatie van de medewerker organiseert. Ga daarbij in op de beschikbare serviceniveaus, de logistieke inrichting, de doorlooptijden en eventuele voorwaarden.

Hoofdstuk 7 Azure Services en beheerdiensten

7A Azure services – basis

De opdrachtnemer richt de Microsoft Azure-tenant in of neemt deze over, beheert en onderhoudt deze gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief Microsoft Entra ID. De Azure-omgeving vormt de basis voor de Microsoft 365- en Azure-diensten van de opdrachtgever en wordt ingericht volgens actuele Microsoft best practices, met aandacht voor veiligheid, beheerbaarheid, schaalbaarheid en kostenbeheersing.

OD Drenthe beschikt reeds over een eigen Azure-tenant voor het datawarehouse en dataplatform, waarvan het beheer momenteel wordt uitgevoerd door Axians. Voor de overige Microsoft 365- en Azure-diensten wordt momenteel gebruikgemaakt van de tenant van de gemeente Emmen. Bij de transitie worden, voor zover beschikbaar, configuraties, scripts en documentatie overgedragen. Uitgangspunt is het behoud van de domeinnaam omgevingsdienstnrenthe.nl.

7B Azure services – DaaS/IaaS

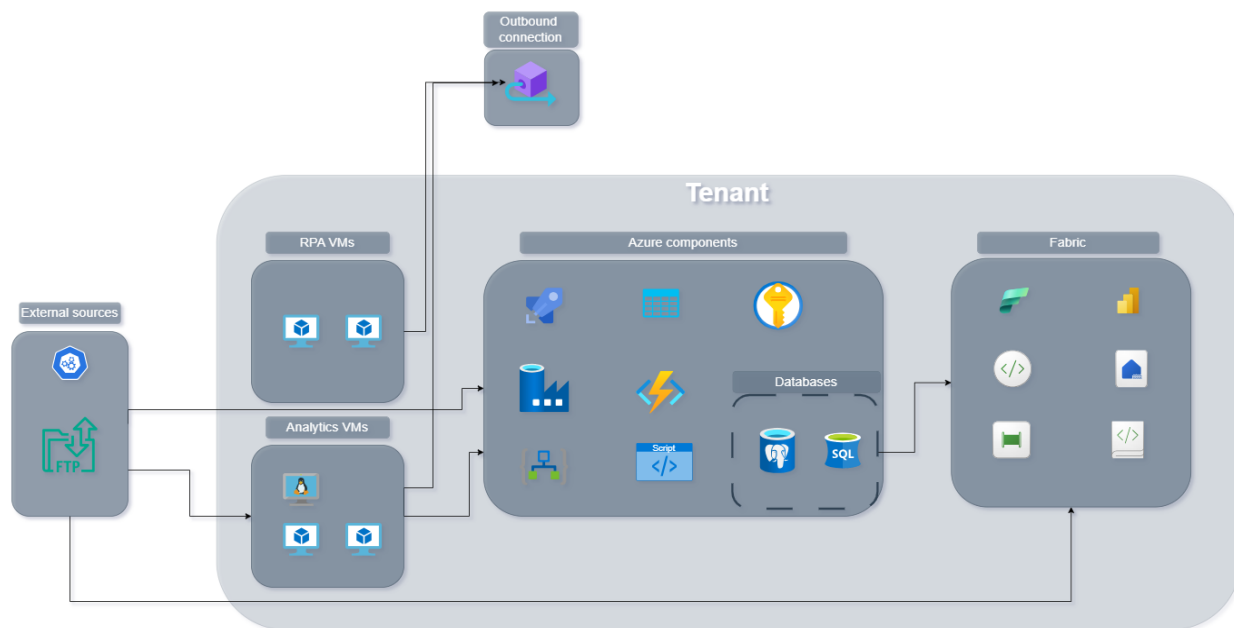
De opdrachtnemer biedt als optionele dienst een Azure-gebaseerde Desktop-as-a-Service (DaaS)- en Infrastructure-as-a-Service (IaaS)-voorziening voor gebruikers en applicaties die niet of niet doelmatig op de reguliere digitale werkplek kunnen functioneren. De dienstverlening omvat de inrichting, levering, het beheer en het onderhoud van virtuele werkplekken en de onderliggende Azure-infrastructuur, inclusief het beheer van applicaties en de benodigde Azure-resources. De bestaande softwarelijst vormt het uitgangspunt voor een eventuele migratie.

7C Azure services – PaaS

De opdrachtnemer neemt het beheer over van de bestaande Azure Platform-as-a-Service (PaaS)-omgeving voor het datawarehouse en dataplatform. De dienstverlening omvat het beheer, onderhoud, monitoring en de doorontwikkeling van de bestaande Azure-resources en platformdiensten. De huidige omgeving bestaat uit:

Hieronder is de huidige Azure-omgeving beschreven en grafisch uitgewerkt.

Onderdeel	Huidige situatie (juni 2026)
Analytic Machines Virtual	3 virtuele machines, waarvan 1 Linux VM.
RPA Machines Virtual	2 virtuele machines.
Databases	Azure Database for PostgreSQL en Azure SQL Database.
Azure-componenten	Key Vault, Storage Accounts, Logic Apps, Function Apps, Azure Data Factory (ADF) Pipelines, Automation Runbooks, Scripts en Azure Files.
Microsoft Fabric	F4-capaciteit.





Eisen

Nr.	Omschrijving
	H7 Azure services en beheerdiensten
	7A Azure services - basis
7.1	De opdrachtnemer richt de Microsoft Azure-tenant in of neemt de bestaande Azure-tenant over, afhankelijk van de meest doelmatige migratieaanpak.
7.2	De opdrachtnemer waarborgt dat de Azure-tenant zodanig is ingericht dat meerdere opdrachtnemers veilig en onafhankelijk van elkaar gebruik kunnen maken van de omgeving.
7.3	De Azure-tenant wordt ingericht conform het Microsoft Cloud Adoption Framework (CAF) of een gelijkwaardige bewezen best practice.
7.4	De opdrachtnemer ondersteunt de overdracht van de bestaande Azure-omgeving, inclusief de migratie van beschikbare configuraties, documentatie en scripts, voor zover deze beschikbaar zijn.
7.5	De opdrachtnemer waarborgt, voor zover technisch mogelijk, het behoud van de domeinnaam omgevingsdienstnrenthe.nl tijdens de migratie.
7.6	De opdrachtnemer richt Azure Management Groups in en past deze toe.
7.7	De opdrachtnemer past Azure Policy toe voor het afdwingen van de vastgestelde randvoorwaarden.
7.8	De opdrachtnemer past Azure Blueprints toe.
7.9	De opdrachtnemer maakt gebruik van Azure Resource Groups.
7.10	De opdrachtnemer past Identity & Access Management (IAM) toe, waaronder Role Based Access Control (RBAC), conform het principe van least privilege.
7.11	De opdrachtnemer past naamgevingsconventies toe conform Microsoft Best Practices of een gelijkwaardige bewezen standaard.
7.12	De opdrachtnemer past resource tags toe voor beheer, kostenverdeling en rapportage.
7.13	De opdrachtnemer past een hub-spoke-netwerktopologie toe.
7.14	De opdrachtnemer levert en beheert de benodigde Azure-subscriptions.
7.15	De opdrachtnemer maakt het gebruik van meerdere Azure-subscriptions mogelijk om, waar nodig, onderscheid te maken tussen applicaties, diensten en organisatorische onderdelen.
7.16	De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever toegang tot Azure Cost Management voor alle door opdrachtgever afgenomen Azure-subscriptions. De opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het monitoren en optimaliseren van het Azure-verbruik en adviseert periodiek over mogelijkheden om de kosten te beheersen en waar mogelijk te verlagen.
	7B Azure services – DaaS/IaaS
7.17	De opdrachtnemer biedt als (optionele) dienst een beheerde virtuele werkplek oplossing op basis van Azure Virtual Desktop (AVD) of een functioneel gelijkwaardige voorziening. Indien de opdrachtgever deze optie afneemt, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de levering, inrichting, het beheer en het onderhoud. De oplossing ondersteunt zowel persoonlijke virtuele werkplekken als de beschikbaarstelling van specialistische en legacyapplicaties die niet of niet doelmatig via de reguliere digitale werkplek kunnen worden aangeboden.
7.18	De opdrachtnemer kan voor door de opdrachtgever aangewezen gebruikers voorzieningen leveren op basis van Windows 365, Azure Virtual Desktop, Azure Virtual Machines of een combinatie hiervan. De opdrachtnemer onderbouwt per gebruiksscenario de gekozen oplossing op basis van functionaliteit, prestaties, beveiliging, beheerbaarheid en kosten.



7.19	De voorziening sluit integraal aan op de bestaande Microsoft 365-, Entra ID-, Azure- en eventuele Active Directory-omgeving van de opdrachtgever en biedt gebruikers op een veilige en gebruiksvriendelijke wijze toegang tot applicaties, gegevens en bedrijfsvoorzieningen.
7.20	De opdrachtnemer verzorgt het volledige packaging-, distributie- en lifecyclemanagementproces voor applicaties die beschikbaar worden gesteld op de reguliere digitale werkplek, Windows 365 Cloud PC's, Azure Virtual Desktop en Azure Virtual Machines.
7.21	De opdrachtnemer houdt bij de inrichting, migratie en het beheer rekening met bestaande applicatieafhankelijkheden, koppelingen, databases, authenticatiemechanismen en netwerkverbindingen.
7.22	De Cloud PC-voorziening voldoet aan de overige in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van onder andere beveiliging, beschikbaarheid, prestaties, beheer, monitoring, continuïteit en gegevensbescherming.
7.23	De opdrachtnemer levert voor reguliere kantoorwerkzaamheden gestandaardiseerde werkplekprofielen. Voor specialistische applicaties die afwijkende capaciteit vereisen, kunnen afzonderlijke profielen worden ingezet. De oplossing ondersteunt applicaties die uitsluitend op specifieke Windows-versies functioneren en waarborgt voldoende prestaties voor gelijktijdig gebruik door meerdere gebruikers.
7.24	De opdrachtnemer richt de voorziening in volgens het principe van kostenoptimalisatie. De gekozen oplossing sluit aantoonbaar aan op het daadwerkelijke gebruikspatroon. Waar technisch mogelijk worden functionaliteiten toegepast voor automatisch starten, stoppen, op- en afschalen van capaciteit.
7.25	De opdrachtnemer monitort continu prestaties, gebruik, beschikbaarheid, capaciteit en kosten. Minimaal eenmaal per kwartaal verstrekt de opdrachtnemer een rapportage met aanbevelingen voor optimalisatie van capaciteit, configuraties, licenties en Azure-verbruik.
7.26	De opdrachtnemer beheert de voorziening zodanig dat gebruikersomgevingen binnen de overeengekomen doorlooptijden kunnen worden aangevraagd, ingericht, gewijzigd, hersteld en beëindigd. Waar mogelijk worden deze processen geautomatiseerd uitgevoerd.
7.27	De voorziening wordt geïntegreerd met de centrale identiteitsvoorziening van opdrachtgever, gebaseerd op Microsoft Entra ID en eventueel aanwezige Active Directory-diensten. Indien applicaties gebruikmaken van fileshares, netwerkschijven of andere opslagvoorzieningen van de opdrachtgever, draagt de opdrachtnemer zorg voor veilige en beheerde toegang. Nieuwe standaardaanvragen voor virtuele werkplekken of specialistische VM's worden binnen maximaal vijf werkdagen operationeel beschikbaar gesteld.
7.28	De opdrachtnemer hanteert het principe dat per gebruiksscenario de meest passende voorziening wordt ingezet. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van Windows 365 Cloud PC, Azure Virtual Desktop, Azure Virtual Machines of een combinatie hiervan. De opdrachtnemer motiveert de gekozen oplossing vanuit functionaliteit, prestaties, beveiliging, beheerbaarheid, schaalbaarheid en totale kosten.
7.29	Voor specialistische applicaties die door meerdere gebruikers gelijktijdig worden gebruikt, toont de opdrachtnemer aan dat voldoende capaciteit beschikbaar is voor het overeengekomen aantal gelijktijdige gebruikers en dat piekbelasting niet leidt tot onacceptabele prestatievermindering.
7.30	De opdrachtnemer voert voor specialistische applicaties met verhoogde rekencapaciteitsbehoefte een capaciteitsanalyse uit en adviseert opdrachtgever over benodigde CPU-capaciteit, geheugen, opslag, schaalbaarheid en verwachte Azure-verbruikskosten.



	7C Azure services - PaaS
7.31	De opdrachtnemer neemt het beheer over van de bestaande Azure-omgeving (van Axians), inclusief de bestaande tenant-/subscriptioninrichting, resource groups en daarin aanwezige Azure-resources.
7.32	De opdrachtnemer levert minimaal het serviceniveau zoals opgenomen in hoofdstuk 1.
7.33	De opdrachtnemer voert bij aanvang een technische inventarisatie uit van de bestaande Azure-omgeving en legt minimaal vast: resources, resourcegroepen, afhankelijkheden, configuraties, gebruikte SKU's, regio's, kostenplaatsen/tags, back-upinstellingen en monitoringinstellingen.
7.34	De opdrachtnemer gebruikt de standaard back-upfunctionaliteit van Azure voor de daarvoor relevante Azure-resources en controleert periodiek of back-ups succesvol worden uitgevoerd en herstelpunten beschikbaar zijn.
7.35	De opdrachtnemer richt Azure-native monitoring en kostenbewaking voor de Azure-omgeving in, waaronder monitoring van de beschikbaarheid, capaciteit, back-upstatus, opslaggroei en kostenontwikkeling. De opdrachtgever bepaalt voor welke resourcecategorieën deze monitoring en rapportage worden ingericht.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H7 Azure services en beheerdiensten
7.1	Beschrijf uw aanpak voor de inrichting, het beheer en de migratie van de Azure-omgeving. Ga daarbij in op de wijze waarop de bestaande Azure-tenant wordt overgenomen of een nieuwe Azure-tenant wordt ingericht, de migratiestrategie, planning, afhankelijkheden, risico's, validatie, terugvalscenario's en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening tijdens de migratie wordt geborgd.
7.2	Beschrijf op welke wijze gebruikers tijdelijk kunnen beschikken over aanvullende capaciteit binnen de Azure-omgeving. Ga daarbij in op het op- en afschalen van capaciteit, de doorlooptijden, de beheersing van de kosten en de wijze waarop gebruikers deze capaciteit kunnen aanvragen.
7.3	Beschrijf welke afhankelijkheden bestaan met derden voor de uitvoering van de Azure-dienstverlening en op welke wijze deze afhankelijkheden worden beheerd. Ga daarbij in op de maatregelen die u treft om risico's voor de continuïteit, beschikbaarheid en prestaties van de dienstverlening te beperken.
7.4	Beschrijf op welke wijze de Azure-dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibel kan worden aangepast aan wijzigingen binnen Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de mogelijkheden voor het op- en afschalen van Azure Virtual Desktop, Windows 365 Cloud PC, virtuele machines en capaciteit en op de wijze waarop de kosten en continuïteit van de dienstverlening worden beheerd.
7.5	Beschrijf op welke wijze de Azure-dienstverlening integreert met de aangeboden Digitale Werkplek. Ga daarbij in op de samenhang tussen beheer, beveiliging, gebruikerservaring, identity en lifecyclemanagement.
7.6	Beschrijf op welke wijze u de gebruikerservaring binnen de Azure-dienstverlening optimaliseert. Ga daarbij in op prestaties, beschikbaarheid, gebruiksgemak, monitoring en de wijze waarop u de gebruikerservaring gedurende de looptijd van de overeenkomst continu verbetert.



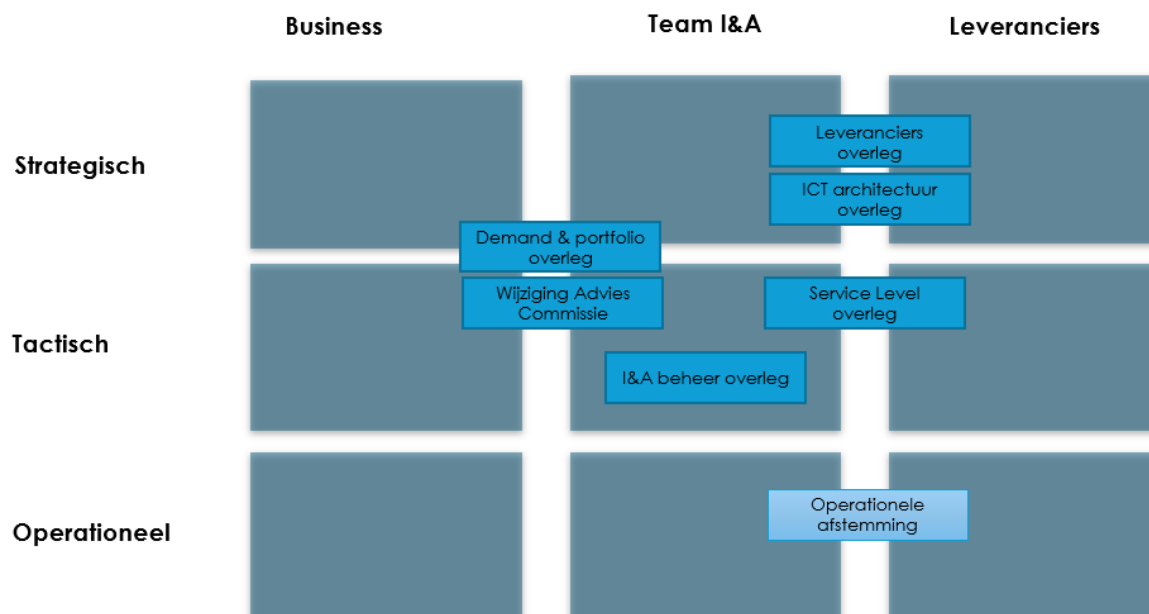
Hoofdstuk 8 Service management en Governance

De opdrachtnemer levert en implementeert servicemanagement en een governance-model als integraal onderdeel van de dienstverlening. De dienstverlening wordt aangestuurd door een servicemanager en is gericht op een effectieve samenwerking tussen de opdrachtgever, de opdrachtnemer en eventuele overige betrokken leveranciers. Hierbij staat een geïntegreerde end-to-end-dienstverlening centraal.

De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij de inrichting, uitvoering en continue verbetering van de voor de dienstverlening relevante beheer-, regie- en governanceprocessen. Daarbij wordt aangesloten op de regieorganisatie van de opdrachtgever en worden algemeen geaccepteerde best practices, waaronder ITIL, toegepast.

De governance ondersteunt onder meer de samenwerking op het gebied van architectuur, demandmanagement, portfoliomanagement, servicemanagement, incidentmanagement en changemanagement. Het 9-vlaks referentiemodel vormt hierbij het uitgangspunt voor de samenwerking tussen business, informatievoorziening en IT.

Onderstaande *figuur* bevat *het* 9-vlaks *referentiemodel*.





Eisen

Nr.	Omschrijving
	H8 Service Management en Governance
8.1	De opdrachtnemer realiseert in samenwerking met de opdrachtgever een naadloze inrichting van ten minste de volgende ITIL-processen, ondersteund door de door de opdrachtnemer geleverde ITSM-tool: - Incidentmanagement - Problemmanagement - Changemanagement - Capaciteitsmanagement
8.2	De opdrachtnemer ondersteunt deze aansluiting met de door hem ingezette ITSM-tool, waarin de opdrachtgever continu inzicht heeft in meldingen, verzoeken, wijzigingen en de voortgang daarvan.
8.3	De opdrachtnemer monitort de diensten en infrastructuur binnen de scope van de overeenkomst voortdurend om te bepalen of de capaciteit aansluit op de behoeften van de opdrachtgever.
8.4	De opdrachtnemer werkt zelfstandig samen met de overige door de opdrachtgever ingeschakelde opdrachtnemers en partners. De opdrachtnemer voert de operationele regie over de eigen dienstverlening en stemt deze proactief af met betrokken partijen, zonder dat hiervoor structurele operationele tussenkomst van de opdrachtgever is vereist.
8.5	De servicemanager behandelt klachten van de opdrachtgever zorgvuldig en draagt zorg voor een passende opvolging ter verbetering van de dienstverlening en de gebruikerstevredenheid.
8.6	De opdrachtnemer richt samen met de opdrachtgever een besturingsmodel in dat aansluit op de regieorganisatie van de opdrachtgever.
8.7	De opdrachtnemer geeft gezamenlijk met de opdrachtgever invulling aan de governance. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de besturing van de dienstverlening. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening en levert een actieve bijdrage aan de governance.
8.8	De opdrachtnemer richt servicemanagement in en stelt hiervoor een servicemanager beschikbaar.
8.9	De opdrachtnemer stelt maandelijks een prestatierapport op dat ten minste de volgende onderdelen bevat: - De gerealiseerde serviceniveaus conform de SLA; - De gebruikte en benodigde capaciteit; - De financiële consequenties van de afgenomen diensten. De opdrachtnemer en de opdrachtgever stellen gezamenlijk ten minste eenmaal per jaar een prognose op van de verwachte ontwikkeling van de serviceniveaus, capaciteit en kosten voor het daaropvolgende jaar.
8.10	In samenwerking met de opdrachtgever operationaliseert en verbetert de opdrachtnemer continu het IT-governance model voor de besturing van de dienstverlening.
8.11	De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij het voldoen aan de interne en externe normen die gedurende de looptijd van de overeenkomst van toepassing zijn of worden, waaronder BIO, NIS2 en ISAE 3402.



Nr.	Omschrijving
	H8 Service Management en Governance
8.1	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan het servicemanagement voor de aangeboden dienstverlening. Ga daarbij in op de inrichting van de serviceorganisatie, de toegepaste processen, de wijze van sturing op dienstverlening en de continue verbetering van de dienstverlening.
8.2	Voeg een voorbeeld toe van een periodieke servicerapportage. Ga daarbij ten minste in op de rapportage van de SLA, financiële prestaties, dienstverlening (waaronder incidenten, changes en capaciteitsmanagement) en de wijze waarop deze rapportages worden gebruikt voor de sturing en verbetering van de dienstverlening.
8.3	Beschrijf op welke wijze u de governance van de dienstverlening inricht. Ga daarbij in op de operationele, tactische en strategische overlegstructuur, besluitvorming, escalaties en de gezamenlijke sturing op de dienstverlening.
8.4	Beschrijf de samenstelling van het voorgestelde deliveryteam. Geef per rol een beschrijving van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en de wijze waarop de continuïteit van het team gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt geborgd.
8.5	Beschrijf welke rol u verwacht van de retained organisatie van Omgevingsdienst Drenthe. Geef daarbij aan welke taken, verantwoordelijkheden, competenties en tijdsbesteding noodzakelijk zijn voor een succesvolle samenwerking.
8.6	Beschrijf op welke wijze u gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan de rol van architectuuradviseur. Ga daarbij in op de wijze waarop u de bestaande architectuur respecteert, ontwikkelingen adviseert en bijdraagt aan de doorontwikkeling van de ICT-architectuur van Omgevingsdienst Drenthe.
8.7	Beschrijf op welke wijze u de financiële prestaties van de dienstverlening bewaakt, rapporteert en forecast. Ga daarbij in op de frequentie van rapporteren, de inhoud van de rapportages en de wijze waarop financiële ontwikkelingen tijdig inzichtelijk worden gemaakt.
8.8	Beschrijf op welke wijze u gedurende de looptijd van de overeenkomst bijdraagt aan de doorontwikkeling van de ICT-dienstverlening van Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op kennisdeling, innovatie, strategisch advies, samenwerking met de opdrachtgever en ketenpartners en de wijze waarop u actief kansen signaleert en vertaalt naar verbeteringen van de dienstverlening.



Hoofdstuk 9 Security en privacy management

A. Securitymanagement algemeen

De opdrachtnemer levert, implementeert, beheert en onderhoudt de informatiebeveiligingsmaatregelen die noodzakelijk zijn voor de veilige uitvoering van de in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening. De dienstverlening omvat onder meer identity- en accessmanagement, endpointbeveiliging, netwerkbeveiliging, patchmanagement, monitoring, incidentafhandeling en ondersteuning bij informatiebeveiliging. De dienstverlening voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de in dit Programma van Eisen opgenomen beveiligingsuitgangspunten.

B. Privacymanagement

De opdrachtnemer waarborgt dat persoonsgegevens rechtmatig, zorgvuldig en veilig worden verwerkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke wet- en regelgeving. De dienstverlening omvat tevens de ondersteuning van de opdrachtgever bij het voldoen aan haar privacyverplichtingen.

C. Security Information and Event Management (SIEM)

De opdrachtnemer levert, implementeert, beheert en onderhoudt een Security Information and Event Management (SIEM)-oplossing voor het centraal verzamelen, correleren, analyseren en monitoren van logging- en beveiligingsgebeurtenissen. De SIEM-oplossing ondersteunt de tijdige detectie van beveiligingsincidenten en vormt de basis voor de SOC-dienstverlening.

D. Security Operations Center (SOC)

De opdrachtnemer levert een Security Operations Center (SOC)-dienst voor het continu monitoren, analyseren en opvolgen van beveiligingsmeldingen afkomstig uit de SIEM-oplossing en andere relevante bronnen. De SOC-dienst ondersteunt de opdrachtgever bij het detecteren, analyseren en afhandelen van beveiligingsincidenten conform de overeengekomen processen en serviceniveaus.

Eisen

Nr.	Omschrijving
	H9 Security en privacy management
	9A Security management
9.1	De opdrachtnemer handelt security-incidenten af die betrekking hebben op de binnen deze overeenkomst geleverde dienstverlening. De afhandeling vindt plaats in samenspraak met de opdrachtgever en conform vooraf overeengekomen processen, prioriteitsniveaus, verantwoordelijkheden en escalatieprocedures.
9.2	De opdrachtnemer levert, beheert en onderhoudt binnen de afgenomen dienstverlening passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, waaronder security-oplossingen en monitoringvoorzieningen, voor het beschermen en monitoren van systemen en data van de opdrachtgever.
9.3	De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij het ontwikkelen, implementeren, onderhouden en toepassen van informatiebeveiligingsbeleid, normen en procedures, zodat geïdentificeerde risico's beheerst kunnen worden binnen de door opdrachtgever vastgestelde risicobereidheid. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen van beleid en de risicobereidheid blijft bij de opdrachtgever.
9.4	De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een deskundige securityspecialist beschikbaar als vast aanspreekpunt en sparringpartner voor de CISO van de opdrachtgever. Deze adviseert gevraagd en ongevraagd over dreigingen, kwetsbaarheden, risico's en passende beheersmaatregelen binnen de afgenomen dienstverlening.
9.5	De opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat (of een door de opdrachtgever geaccepteerde gelijkwaardige certificering) voor de aangeboden dienstverlening. De dienstverlening wordt ingericht en beheerd conform deze norm. Op verzoek verstrekt de opdrachtnemer de meest recente auditverklaring of certificeringsrapportage.
9.6	De opdrachtnemer richt de aangeboden dienstverlening zodanig in dat deze voldoet aan de voor de dienstverlening relevante eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of diens rechtsopvolger.
9.7	De opdrachtnemer richt de aangeboden dienstverlening in overeenstemming met de toepasselijke eisen uit de Cyberbeveiligingswet (Cbw) en overige relevante wet- en regelgeving die gedurende de looptijd van de overeenkomst van toepassing is.
9.8	De opdrachtnemer richt de aangeboden dienstverlening conform de geldende Microsoft Azure Security Guidelines in. Waar passend of door de opdrachtgever vereist, worden aanvullende beveiligingsmaatregelen toegepast op basis van de relevante CIS Benchmarks.
9.9	De opdrachtnemer past Identity & Access Management (IAM), waaronder Role Based Access Control (RBAC), toe waarbij autorisaties worden verstrekt op basis van functies en het least privilege-principe.
9.10	De opdrachtnemer past Multifactor Authenticatie (MFA) toe voor toegang tot beheersystemen en, waar van toepassing, gebruikersomgevingen binnen de aangeboden dienstverlening. De implementatie is veilig, gebruiksvriendelijk en sluit aan bij de beveiligingsrichtlijnen van de opdrachtgever.
9.11	De opdrachtnemer past Single Sign-On (SSO) toe en faciliteert de integratie hiervan voor de door de opdrachtgever toegepaste applicaties, voor zover deze applicaties dit ondersteunen.
9.12	De opdrachtnemer levert en beheert geavanceerde beveiligingsmaatregelen voor de aangeboden dienstverlening ter bescherming tegen virussen, malware, ransomware, identiteitsmisbruik, datalekken en andere cyberdreigingen.

9.13	De opdrachtnemer levert een Endpoint Detection and Response (EDR)-oplossing of een gelijkwaardige oplossing voor detectie, analyse en respons op beveiligingsincidenten binnen de aangeboden dienstverlening.
9.14	De opdrachtnemer voert tijdig patchmanagement en beveiligingsupdates uit voor de binnen de dienstverlening beheerde systemen. Daarnaast monitort de opdrachtnemer beveiligingskwetsbaarheden, beoordeelt de risico's hiervan en implementeert passende beveiligingsupdates en mitigerende maatregelen conform een overeengekomen patch- en vulnerabilitymanagementproces.
9.15	De opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het opstellen, actualiseren en implementeren van het informatiebeveiligingsbeleid binnen de kaders van onder andere de BIO, ISO/IEC 27001 en overige relevante wet- en regelgeving. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen van het beleid blijft bij de opdrachtgever.
9.16	De opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij de inrichting en verdere ontwikkeling van de informatiebeveiligingsorganisatie voor zover deze ondersteuning betrekking heeft op de aangeboden dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor de inrichting van de informatiebeveiligingsorganisatie blijft bij de opdrachtgever.
9.17	De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever in staat beveiligingsincidenten binnen de aangeboden dienstverlening tijdig te detecteren, te analyseren en af te handelen conform de overeengekomen processen, verantwoordelijkheden en serviceniveaus.
9.18	De opdrachtnemer stemt de informatiebeveiliging binnen de aangeboden dienstverlening af op relevante beveiligingsdomeinen, waaronder identity & access management, netwerkbeveiliging, endpointbeveiliging, cloudbeveiliging en privacybescherming, voor zover dit binnen de dienstverlening van toepassing is.
9.19	De opdrachtnemer ziet toe op de naleving van de overeengekomen informatiebeveiligingseisen binnen de eigen dienstverlening en ondersteunt de opdrachtgever bij het monitoren en aantoonbaar maken van de naleving van informatiebeveiligingseisen.
9.20	De opdrachtnemer adviseert en ondersteunt de opdrachtgever bij het uitvoeren en begeleiden van informatierisicoanalyses. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering en besluitvorming blijft bij de opdrachtgever.
9.21	De opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een onafhankelijke informatiebeveiligingsaudit of -assessment uit op de aangeboden dienstverlening. De audit of het assessment wordt uitgevoerd door een onafhankelijke en aantoonbaar deskundige externe partij. De opdrachtnemer verstrekt de rapportage aan de opdrachtgever. Indien bevindingen worden geconstateerd, stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op met de te nemen verbetermaatregelen en de planning voor de uitvoering daarvan.
9B Privacy management	
9.22	De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens rechtmatig, zorgvuldig en veilig te verwerken conform de AVG.
9.23	De opdrachtnemer verleent medewerking aan de opdrachtgever bij het voldoen aan haar verplichtingen op grond van de AVG. Hieronder valt ten minste ondersteuning bij het uitvoeren van DPIA's, het melden en afhandelen van datalekken, het afhandelen van verzoeken van betrokkenen en het verstrekken van informatie die noodzakelijk is voor audits en verantwoordingsverplichtingen.
9.24	De opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat de opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen uit de AVG.
9.25	De opdrachtnemer accepteert de door de VNG vastgestelde standaard Verwerkersovereenkomst (VVO), zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Afwijkingen hierop zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van de opdrachtgever.
9.26	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens die binnen de scope van de dienstverlening worden verwerkt of opgeslagen uitsluitend worden gehost en

	opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij de opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend en de verwerking voldoet aan de AVG.
	9C Security management - SIEM
9.27	De opdrachtnemer faciliteert, implementeert, beheert en onderhoudt een Security Information and Event Management (SIEM)-oplossing voor de aangeboden dienstverlening, waarmee beveiligingsgebeurtenissen worden verzameld, gecorreleerd en geanalyseerd.
9.28	De opdrachtnemer integreert de SIEM-oplossing met de door hem geleverde SOC-dienstverlening. De SOC-dienstverlening wordt uitgevoerd conform het informatiebeveiligingsbeleid, de processen en de uitgangspunten van de opdrachtgever.
9.29	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat beveiligingsmeldingen uit de aangeboden dienstverlening worden aangeleverd aan de SIEM-oplossing ten behoeve van analyse, correlatie en – indien van toepassing – opvolging door de SOC-dienstverlening.
9.30	De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij de inrichting, uitvoering en verbetering van processen voor incidentdetectie en -respons, waaronder detectie, analyse, beheersing, herstel en rapportage van beveiligingsincidenten. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen van deze processen blijft bij de opdrachtgever.
9.31	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de SIEM- en SOC-dienstverlening beveiligingsgebeurtenissen kan verwerken van alle onderdelen die binnen de scope van de dienstverlening vallen, waaronder werkplekken, servers, cloudomgevingen, netwerkcomponenten en – indien onderdeel van de dienstverlening – mobiele apparaten.
9.32	Indien mobiele apparaten onderdeel uitmaken van de dienstverlening, ondersteunt de opdrachtnemer deze met passende beveiligingsmaatregelen, waaronder Mobile Device Management (MDM) en, waar overeengekomen, Endpoint Detection and Response (EDR), Extended Detection and Response (XDR) of gelijkwaardige beveiligingsoplossingen.
	9D Security management - SOC
9.33	De opdrachtnemer levert een Security Operations Center (SOC)-dienst voor de aangeboden dienstverlening. De SOC-dienst voorziet in continue monitoring, detectie, analyse en ondersteuning bij de afhandeling van beveiligingsincidenten conform de door opdrachtgever vastgestelde beleidskaders, processen en serviceniveaus. De verantwoordelijkheid voor het informatiebeveiligingsbeleid en de besluitvorming over beveiligingsincidenten blijft bij de opdrachtgever.
9.34	De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot het SIEM-portaal, zodat geautoriseerde medewerkers realtime inzicht hebben in beveiligingsmeldingen, loggegevens, dashboards en rapportages van de bewaakte systemen en diensten binnen de scope van de dienstverlening. Indien een SOC-dienst wordt geleverd, heeft het SOC toegang tot dezelfde informatie ten behoeve van monitoring, analyse en opvolging van beveiligingsincidenten conform de overeengekomen processen en serviceniveaus.



Nr.	Omschrijving
	H9 Security en privacy management
9.1	Beschrijf op welke wijze u Omgevingsdienst Drenthe ondersteunt bij het vergroten van het informatiebeveiligingsbewustzijn. Ga daarbij in op de aangeboden awareness-activiteiten, de frequentie, de doelgroep, de wijze waarop de effectiviteit wordt gemeten en hoe u inspeelt op actuele dreigingen en ontwikkelingen.
9.2	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan uw securityadviesdienst. Ga daarbij in op de beschikbare expertise, de inzetbaarheid bij beveiligingsincidenten of crises, de wijze waarop de juiste specialist wordt ingezet en hoe u Omgevingsdienst Drenthe ondersteunt bij besluitvorming en herstel.
9.3	Beschrijf op welke wijze de securitydienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibel kan meegroeien met de ontwikkeling van de ICT-omgeving van Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op het toevoegen en verwijderen van systemen, apparaten en diensten, de aansluiting van nieuwe informatiebronnen op de SIEM-omgeving en de wijze waarop de continuïteit en beheersbaarheid van de dienstverlening worden geborgd.
9.4	Beschrijf op welke wijze de aangeboden securitydienstverlening integreert met de overige binnen deze aanbesteding aangeboden ICT-diensten. Ga daarbij in op de samenhang met identity, endpointbeheer, netwerk, Azure, monitoring, incidentmanagement en de uitwisseling van beveiligingsinformatie.
9.5	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan compliance binnen de aangeboden dienstverlening. Ga daarbij in op de borging van de AVG, gegevensbescherming, informatiebeveiliging en de wijze waarop u de naleving hiervan aantoonbaar maakt. Vermeld tevens welke certificeringen en/of onafhankelijke assuranceverklaringen de aangeboden dienstverlening ondersteunen en de wijze waarop deze compliance binnen de dienstverlening en de beheerprocessen wordt geborgd.



Hoofdstuk 10 Transitie en Exit

De opdrachtnemer voert de transitie van de huidige ICT-dienstverlening naar de aangeboden dienstverlening projectmatig uit. De transitie omvat alle binnen deze aanbesteding gevraagde diensten en vindt plaats vanuit de huidige dienstverlening van de Gemeente Emmen naar de nieuwe IT-dienstverlening van de opdrachtgever.

De transitie omvat tevens de migratie van data, de inrichting van de nieuwe dienstverlening en de overdracht van kennis, configuraties en beheerinformatie die noodzakelijk zijn voor een succesvolle ingebruikname. De opdrachtgever faciliteert de transitie overeenkomstig de overeengekomen verantwoordelijkheidsverdeling.

De transitie wordt uitgevoerd binnen de in deze aanbesteding gestelde randvoorwaarden en planning. Uiterlijk 1 juli 2027 is de volledige dienstverlening operationeel. Deze datum geldt als opleverdatum.

De opdrachtnemer stelt daarnaast een exitstrategie en een high-level exitplan op, zodat bij beëindiging van de overeenkomst een beheerste overdracht van de dienstverlening aan de opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer kan plaatsvinden.



Eisen

Nr.	Omschrijving
	H10 Transitie en exit
10.1	De opdrachtnemer verzorgt de transitie van de huidige ICT-omgeving van het Servicecentrum Gemeente Emmen naar de nieuwe ICT-omgeving van de opdrachtgever.
10.2	De opdrachtnemer verzorgt de transitie of overname van de door Axians beheerde Azure-omgeving, inclusief de Azure-tenant en de daarin aanwezige Azure-resources, voor zover deze onderdeel uitmaken van de dienstverlening.
10.3	De opdrachtnemer start de transitie zo spoedig mogelijk na contractondertekening (beoogde startdatum 1 januari 2027).
10.4	De opdrachtnemer operationaliseert alle dienstverlening, infrastructuur en devices conform de uitgevraagde dienstverlening. De transitie is uiterlijk 1 juli 2027 afgerond en de volledige dienstverlening is vanaf dat moment operationeel.
10.5	De opdrachtnemer voert een IST-SOLL-analyse uit over de volledige uitgevraagde dienstverlening en de voorgestelde oplossing.
10.6	De opdrachtnemer stelt een securityplan en bijbehorende securityrichtlijnen op conform voorgaande hoofdstukken.
10.7	De opdrachtnemer stelt High Level Designs (HLD) en Low Level Designs (LLD) op.
10.8	De opdrachtnemer bepaalt welke infrastructuuraanpassingen noodzakelijk zijn voor de transitie.
10.9	De opdrachtnemer stelt een datamigratieplan op.
10.10	De opdrachtnemer stelt een change- en adoptieplan op.
10.11	De opdrachtnemer stelt acceptatiecriteria op.
10.12	De opdrachtnemer stelt een integraal transitieplan op waarin ten minste de IST-SOLL-analyse, het securityplan, de securityrichtlijnen, de HLD's en LLD's, de benodigde infrastructuuraanpassingen, het datamigratieplan, het change- en adoptieplan en de acceptatiecriteria zijn opgenomen, en voert dit transitieplan uit in samenwerking met de opdrachtgever.
10.13	De opdrachtnemer voert de transitie gefaseerd uit. De fasering wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en heeft als doel de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de impact op de organisatie en eindgebruikers zoveel mogelijk te beperken. De overgang naar een volgende transitie- of implementatiefase vindt uitsluitend plaats nadat de vooraf overeengekomen acceptatiecriteria voor de betreffende fase zijn behaald.
10.14	De opdrachtnemer voert de transitie planmatig uit volgens het overeengekomen transitieplan en met vooraf afgestemde inzet van de opdrachtgever.
10.15	De opdrachtnemer richt de transitie zodanig in dat wijzigingen in de planning, fasering of volgorde van werkzaamheden, voor zover deze redelijkerwijs voortvloeien uit de bedrijfsvoering van de opdrachtgever of uit afhankelijkheden met andere leveranciers, kunnen worden verwerkt zonder dat de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt. De opdrachtnemer treedt hierover tijdig in overleg met de opdrachtgever en werkt de transitieplanning waar nodig bij.
10.16	De opdrachtnemer waarborgt gedurende de transitie de continuïteit van de dienstverlening aan de opdrachtgever.
10.17	De opdrachtnemer voert de regie over de uitvoering van de transitie en stemt de werkzaamheden proactief af met de opdrachtgever en de betrokken partijen overeenkomstig het transitieplan.
10.18	Binnen zes maanden nadat de volledige dienstverlening operationeel is, stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer gezamenlijk een exitstrategie en een bijbehorend high-level exitplan op.



10.19	De opdrachtnemer draagt, bij een Exit, zorg voor effectieve kennisoverdracht naar de nieuwe opdrachtnemer door medewerkers die tijdens de beheerfase op de opdracht actief zijn.
10.20	De opdrachtnemer garandeert dat na acceptatie van de exit geen gegevens van de opdrachtgever achterblijven binnen de aangeboden dienstverlening, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen. De opdrachtnemer verstrekt een verklaring van vernietiging als onderdeel van de afronding van de exit.
10.21	De opdrachtnemer biedt in het geval van een exit de exit-ondersteuning aan tegen werkelijk gemaakte uren en tegen tarieven zoals aangeboden in deze aanbesteding en brengt verder geen additionele kosten in rekening.
10.22	Bij een exit draagt de opdrachtnemer alle voor de voortzetting van de dienstverlening noodzakelijke documentatie, configuraties, scripts, automatiseringen, licentiegegevens, data en overige beheerinformatie over aan de opdrachtgever of de opvolgende opdrachtnemer. Het achterhouden van informatie of hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de voortzetting van de dienstverlening, waaronder onder verwijzing naar intellectuele eigendomsrechten, wordt niet geaccepteerd.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H10 Transitie en exit
10.1	Beschrijf uw aanpak voor change management en gebruikersadoptie gedurende de transitie. Ga daarbij in op communicatie, opleiding, werkinstructies, begeleiding van eindgebruikers, ondersteuning van leidinggevenden en de wijze waarop u de acceptatie en het gebruik van de nieuwe dienstverlening bevordert.
10.2	Beschrijf uw transitiestrategie en werk deze uit in een concept-transitieplan. Ga daarbij ten minste in op de fasering, planning, mijlpalen, afhankelijkheden, risico's, beheersmaatregelen, tussen- en eindresultaten, kwaliteitsborging, validatie en terugvalscenario's.
10.3	Beschrijf welke inzet u gedurende de transitie verwacht van Omgevingsdienst Drenthe en op welke wijze de opdrachtgever zich hierop kan voorbereiden om de transitie succesvol te laten verlopen.
10.4	Beschrijf op welke wijze u de projectbesturing gedurende de transitie organiseert. Ga daarbij in op governance, communicatie, stakeholdermanagement, besluitvorming, escalaties en voortgangsbewaking.
10.5	Beschrijf op welke wijze de overdracht van de projectorganisatie naar de beheerorganisatie plaatsvindt. Ga daarbij in op kennisoverdracht, acceptatie, verantwoordelijkheden, overdrachtsmomenten en de betrokkenheid van Omgevingsdienst Drenthe.
10.6	Beschrijf de samenstelling van het voorgestelde transitieteam. Geef per rol de verantwoordelijkheden, relevante ervaring en de wijze waarop de continuïteit van het team gedurende de transitie wordt geborgd.
10.7	Beschrijf op welke wijze u gedurende de transitie samenwerkt met bestaande leveranciers en overige betrokken partijen van Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de onderlinge afstemming, taakverdeling, regie en de beheersing van afhankelijkheden.
10.8	Beschrijf welke onderaannemers of overige derden u tijdens de transitie inzet, welke werkzaamheden zij uitvoeren en op welke wijze u de kwaliteit, planning en aansturing van deze partijen borgt.
10.9	Beschrijf uw exitstrategie en de ondersteuning die u biedt bij de beëindiging van de overeenkomst. Ga daarbij in op kennisoverdracht, overdracht van gegevens, samenwerking met een opvolgende leverancier, continuïteit van de dienstverlening en de wijze waarop u een gecontroleerde exit realiseert.



Hoofdstuk 11 Aanvullende diensten

Naast de in deze aanbesteding gevraagde dienstverlening stelt de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de opdrachtgever aanvullende specialistische expertise beschikbaar. Deze aanvullende dienstverlening wordt geleverd op afroep en heeft betrekking op werkzaamheden die buiten de reguliere dienstverlening vallen.

De aanvullende dienstverlening kan onder meer betrekking hebben op:

- advies over Microsoft Azure en cloudontwikkeling;
- architectuur en solution design;
- informatiebeveiliging en privacy;
- consultancy, projectbegeleiding, projectmanagement;
- engineering, implementaties, wijzigingen en overige specialistische werkzaamheden.

De aanvullende diensten worden uitgevoerd conform de in de overeenkomst vastgelegde voorwaarden en tarieven.

Eisen

Nr.	Omschrijving
	H11 Aanvullende diensten
11.1	De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Omgevingsdienst Drenthe specialistische expertise beschikbaar op consultancybasis.
11.2	De opdrachtnemer kan hiervoor ten minste de volgende specialistische rollen beschikbaar stellen: - Consultant - Projectmanager - Solution Architect - Security Specialist
11.3	De onder 11.2 genoemde specialistische rollen beschikken over kennis en ervaring die ten minste gelijkwaardig is aan het kennis- en ervaringsniveau dat voor de betreffende rollen in de selectiecriteria is gehanteerd.
11.4	De opdrachtnemer voert op verzoek van de opdrachtgever non-standard changes uit conform de overeengekomen tarieven en afspraken.

Wensen

Nr.	Omschrijving
	H11 Aanvullende diensten
11.1	Beschrijf welke aanvullende dienstverlening en specialistische expertise u gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar stelt ter ondersteuning van Omgevingsdienst Drenthe. Ga daarbij in op de beschikbare vakgebieden, de inzetbaarheid van de expertise, de toegevoegde waarde voor de organisatie en de wijze waarop u met deze dienstverlening bijdraagt aan de doorontwikkeling, innovatie en optimalisatie van de ICT-dienstverlening.

Optionele diensten

Optionele dienst 1 – Telefonieconsultancy

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende consultancy- en projectdiensten op het gebied van telefonie af te nemen. Deze dienstverlening kan onder meer betrekking hebben op advies, ontwerp, implementatie, migraties, configuratiewijzigingen, optimalisaties en ondersteuning bij projecten. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de beschikbare expertise en de bijbehorende tarieven op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 2 – Aanvullende consultancy en specialistische expertise

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende consultancy- en specialistische dienstverlening af te nemen ter ondersteuning van de doorontwikkeling van de ICT-dienstverlening. Deze dienstverlening kan onder meer betrekking hebben op architectuur, informatiebeveiliging, cloud, Microsoft-technologie, project- en programmamanagement, adoptie, informatiebeheer en overige specialistische ICT-expertise. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de beschikbare expertise en de bijbehorende tarieven op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 3 – Wachtwoordenkluis

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst een wachtwoordenkluis (Password Management-oplossing) af te nemen. De dienstverlening omvat, voor zover van toepassing, de levering, implementatie, configuratie, beheer, ondersteuning en doorontwikkeling van de oplossing voor het veilig opslaan, delen en beheren van wachtwoorden en andere vertrouwelijke gegevens. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de tarieven voor deze dienstverlening op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 4 – Centrale oplossing voor e-mailhandtekeningen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst een centrale oplossing voor het beheren van e-mailhandtekeningen af te nemen. De dienstverlening omvat, voor zover van toepassing, de levering, implementatie, configuratie, beheer, ondersteuning en doorontwikkeling van een oplossing voor het centraal beheren en automatisch toepassen van uniforme e-mailhandtekeningen binnen Microsoft Outlook en Outlook Web. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de tarieven voor deze dienstverlening op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 5 – Veilig mailen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst een oplossing voor veilig mailen af te nemen. De dienstverlening omvat, voor zover van toepassing, de levering, implementatie, configuratie, beheer, ondersteuning en doorontwikkeling van een oplossing waarmee vertrouwelijke e-mailberichten veilig kunnen worden verzonden en ontvangen. De functionaliteit dient minimaal vergelijkbaar te zijn met de huidige oplossing van Opdrachtgever. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de tarieven voor deze dienstverlening op te nemen in het prijzenblad.



Optionele dienst 6 – Microsoft Copilot

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst Microsoft Copilot af te nemen. De dienstverlening omvat, voor zover van toepassing, de levering van Microsoft Copilot-licenties, implementatie, configuratie, beheer, ondersteuning, adoptiebegeleiding en advisering over het verantwoord en veilig gebruik van Microsoft Copilot binnen de organisatie. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de tarieven voor de licenties en de dienstverlening op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 7 – Klantcontactcentrum (0800-nummer)

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst dienstverlening voor het klantcontactcentrum af te nemen. De dienstverlening omvat, voor zover van toepassing, het beantwoorden van het 0800-nummer van Opdrachtgever en het aannemen, registreren en afhandelen van eerstelijns telefonische contacten overeenkomstig de door Opdrachtgever vast te stellen afspraken over bereikbaarheid, dienstverlening en escalatie. De dienstverlening wordt uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever ingezet. Opdrachtgever is niet verplicht deze dienstverlening af te nemen. Inschrijver dient de tarieven voor deze dienstverlening op te nemen in het prijzenblad.

Optionele dienst 8 – Uitbreiding Servicedesk

Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid om de bezetting van de Servicedesk uit te breiden van de minimale dienstverlening zoals opgenomen in het Programma van Eisen naar een bezetting tussen 07:00 uur en 18:00 uur.

Optionele dienst 9 – Uitbreiding telefonieoplossing

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst de telefonieoplossing uit te breiden met functionaliteit voor een klantcontactcentrum (KCC) of callcenter. Opdrachtnemer beschrijft de beschikbare functionaliteiten, de voorwaarden voor implementatie en beheer en neemt de eventuele kosten op in het prijzenblad indien daarom wordt gevraagd.