

Bijlage 6: Programma van Wensen

G2.1 transitieplan (maximaal 145 punten)

De transitie van het te beheren Citrix-platform is een belangrijk project voor de Universiteit Utrecht. De transitiefase start op 1 mei 2027. De overdracht van het beheer van het Citrix-platform van de huidige leverancier naar u vindt plaats op 11 oktober 2027. Op deze datum moet het beheer van het Citrix-platform zijn overgegaan naar u.

Twee weken voor 11 oktober 2027 geven wij officieel een "go/ no go" aan. Bij een "go" vindt de overdracht plaats op 11 oktober 2027. Bij een "no go" wordt de overdracht uitgesteld tot een nader door ons te bepalen datum.

U levert een transitieplan aan. Ga in uw transitieplan minimaal in op de volgende aspecten:

- Hoe de transitie in samenwerking met ons en onze huidige leverancier georganiseerd wordt. Onderbouw hierbij waarom u kiest voor deze aanpak / (project)methode.
- De samenstelling van uw projectteam en hun ervaringen/ competenties.
- Welke activiteiten verricht worden en producten opgeleverd worden om het beheer van het huidige Citrix-platform "as is" over te nemen van de bestaande dienstverlener en de continuïteit van de dienstverlening aan onze medewerkers en studenten te garanderen. En wie daarin welke verantwoordelijkheden heeft. Maak hierbij een onderscheid tussen:
 - de activiteiten, op te leveren producten en verantwoordelijkheden die u tijdens de transitie op u neemt en de planning die hierbij hoort. Geef hierbij ook de te verwachten inzet (in aantallen FTE of uren) van uw personeelsleden aan.
 - de activiteiten, op te leveren producten en verantwoordelijkheden die de Universiteit Utrecht tijdens de transitie op zich moet nemen en de planning die hierbij hoort. Geef hierbij ook de te verwachten inzet (in aantallen FTE of uren) van onze personeelsleden aan.
 - de activiteiten, op te leveren producten en verantwoordelijkheden die onze huidige leverancier tijdens de transitie op zich moet nemen en de planning die hierbij hoort. Geef hierbij ook de te verwachten inzet (in aantallen FTE of uren) van hun personeelsleden aan.
- Of en op welke wijze u andere leveranciers bij dit traject wil betrekken.
- De vijf (5) grootste risico's die u ziet en hoe u deze risico's beheerst / mitigeert / managet.

Mocht u van mening zijn dat bepaalde aspecten niet aan de orde zijn, dan geeft u dit aan in uw beantwoording en motiveert u waarom deze aspecten niet aan de orde zijn. De kosten voor de uitvoering van het transitieplan verwerkt u in de door u opgegeven transitiekosten in het prijzenblad (Formulier C).

Voor uw beantwoording geldt een **maximum van zes (6) enkelzijdig beschreven A4's**.

Gewenste situatie

In onze gewenste situatie wordt een projectteam opgezet met medewerkers van onze leverancier en van de Universiteit Utrecht. Uw beoogd projectleider moet goedgekeurd worden door de Universiteit Utrecht. U ontzorgt ons zoveel mogelijk bij de transitie van het Citrix-platform, doordat u zoveel mogelijk werkzaamheden zelf verricht.

Het Citrix-platform is belangrijk voor onze dienstverlening. Wij hechten dus veel waarde aan bedrijfscontinuïteit. U zorgt er daarom voor dat deze stabiel blijft en niet in gevaar komt.

G2.2 Beschikbaarheid (maximaal 215 punten)

Wij vinden het belangrijk dat het gegarandeerde beschikbaarheids-percentage (zie Eis C5) wordt behaald en vastgehouden. Ga minimaal in op de volgende aspecten:

- Wijze waarop en met welke tooling de beschikbaarheid wordt gemonitord, gemeten, geoptimaliseerd en welke preventieve maatregelen u neemt om overschrijding te voorkomen.
- Op welke wijze wij geïnformeerd of betrokken worden bij deze preventieve maatregelen.
- Welke correctieve maatregelen u neemt om het beschikbaarheidsniveau terug te brengen op het afgesproken niveau wanneer overschrijding aan de orde is.



Voor uw beantwoording geldt een **maximum van twee (2) enkelzijdig beschreven A4's**.

G2.3 Performance (maximaal 175 punten)

Wij vinden het belangrijk dat de baseline performance (zie Eis A43) wordt behaald en vastgehouden. Ga minimaal in op de volgende aspecten:

- Wijze waarop en met welke tooling de performance wordt gemonitord, gemeten, geoptimaliseerd en welke preventieve maatregelen u neemt om overschrijding te voorkomen.
- Op welke wijze wij geïnformeerd of betrokken worden bij deze preventieve maatregelen.
- Welke correctieve maatregelen u neemt om de performance terug te brengen op de baseline wanneer overschrijding aan de orde is.

Voor uw beantwoording geldt een **maximum van twee (2) enkelzijdig beschreven A4's**.

G2.4 Consultancy en Meerwerk (maximaal 90 punten)

Wij willen gedurende de looptijd van de overeenkomst de ontwikkelingen in de markt nauwlettend volgen om waar mogelijk in een later stadium over te gaan op andere technieken of (cloud-)oplossingen (zie eis C29). Wij verwachten van u hierin een proactieve, adviserende rol en een partnerrelatie bij het verder onderzoeken van nieuwe mogelijkheden voor ons.

Daarnaast zullen er vanuit ons gewenste wijzigingen op het Citrix-platform zijn. Dit kunnen wijzigingen van diverse aard zijn, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in onze aanpalende infrastructuur, gewenste functionele wijzigingen of wijzigingen in de capaciteit van het Citrix-platform (zie eis C30).

Geef aan hoe u deze advies- en implementatierol invult. Ga minimaal in op de volgende aspecten:

- Welke ontwikkelingen ziet u nu reeds in de markt die voor ons in de doorontwikkeling van het Citrix-platform (in de context van de scope van deze aanbesteding) relevant kunnen zijn?
- Op welke wijze u de kennis van ontwikkelingen in de markt met ons gaat delen en onderzoeken op toepasbaarheid voor ons.
- Op welke wijze en volgens welke aanpak / procedure u in samenwerking met ons wijzigingen op het Citrix-platform gaat realiseren.

Voor uw beantwoording geldt een **maximum van twee (2) enkelzijdig beschreven A4's**.

G2.5 Service Level Agreement (maximaal 90 punten)

U levert een Service Level Agreement (SLA) aan, zie eis C25. De omvang en vorm mag u zelf bepalen, we verwachten dat u tenminste in gaat op de volgende aspecten:

1. Het beschikbaarheidspercentage op maandelijkse basis.
2. Onderhoud van het Citrix-platform, waarbij onderhoud buiten de Verruimde servicetijd wordt verricht.
3. De inrichting en bereikbaarheid van uw Servicedesk, inclusief:
 - a. Service.
 - b. Tijden (normale servicetijden, en verruimde Servicetijden).
 - c. De procedure en communicatie met betrekking tot melding soorten, prioriteiten, servicenormen (functiehersteltijden).
4. Release management.
5. Governance:
 - a. Wijze waarop u de strategische, tactische en operationele samenwerking gaat inregelen zodanig dat de kwaliteit van de dienstverlening maximaal wordt geborgd.
 - b. De KPI's die u hanteert, de wijze waarop deze worden gemeten en eventuele sancties
 - c. Wijze waarop u gaat aantonen hoe de vereiste serviceniveaus worden behaald en de SLA wordt gemonitord en geactualiseerd.
 - d. Rapportages die u aanlevert.
6. Problem management.
7. Het vernieuwingsproces voor de golden images.
8. Uw escalatie- en klachtenprocedure.
9. Een voorbeeld / template van uw Servicelevel rapportage conform eis C22.
10. Een voorbeeld / template van een Major Incident Report conform eis C12.
11. Een voorbeeldrapportage over het gebruik van het Citrix platform in termen van maandelijkse aantal gebruikerssessies, aantal unieke gebruikers en piekgebruik (concurrent use), uitgesplitst naar VAD/shared en VDI/non-shared.

Mocht uw standaard SLA niet alle aspecten bevatten, dan kunt u deze aspecten beantwoorden via een aanvullend document. Daar waar de SLA niet in overeenstemming is met de Aanbestedingsdocumenten, worden die betreffende delen van de SLA buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling. Deze onderdelen worden ook geen onderdeel van de SLA die conform eis C25 wordt opgesteld.

Gewenste situatie

In onze gewenste situatie voldoet uw dienstverlening minimaal aan de volgende service levels. Zie bijlage 7 voor de definitie prioritering die wij hanteren.

- Het Citrix-platform heeft een minimale beschikbaarheid van 99,5% per maand gemeten over de Verruimde servicetijd, zie eis C5. De Verruimde servicetijd is:
 - Maandag t/m vrijdag: 08.00 – 21:30 uur
 - Zaterdag, zondag en feestdagen: 10.00 - 18.00 uur.
- Wijzigingen of onderhoud welke invloed hebben op de beschikbaarheid van (onderdelen van) het Citrix-platform voor gebruikers worden uitgevoerd in het daartoe bestemde onderhoudswindow, welke buiten de Verruimde Servicetijd valt, zie eis C15.

Incidentmanagement

- Uw Servicedesk:
 - Is via e-mail bereikbaar. Daarnaast is uw servicedesk ook telefonisch bereikbaar;
 - is bereikbaar onder standaard kantoortijd (maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur), zie eis C7;
 - dient een noodnummer te hebben voor prioriteit 1 storingen gedurende de Verruimde servicetijd van het Citrix-platform.
 - communiceert in de Nederlands taal, zie eis C1.
- In 90% van de prioriteit 1 storingen een Functiehersteltijd binnen 4 uur, zie eis C4.
- In 80% van de overige verstoringen, vragen en serviceverzoeken een Functiehersteltijd binnen drie (3) werkdagen.
- In geval van calamiteiten en storingen stelt u ons direct na constatering op de hoogte.
- Wij hebben zelf inzage in de status en voortgang van meldingen zonder tussenkomst van u.

Release management:

- U informeert ons periodiek over de releaseplanning/ geeft inzicht in de releases die eraan komen.

Governance:

- U wijst op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau vaste contactpersonen (of diens vervanger) met kennis van zaken en mandaat aan, zie eisen C26 tot en met C28. De governance heeft periodieke overlegmomenten:
 - Operationeel overleg: eenmaal per maand, zie eis C28.

Problem management

- Wanneer er zich binnen het Citrix-platform structurele problemen of een prioriteit 1 storing voordoen, dan stelt u een plan op om deze problemen structureel op te lossen of herhaling van een prioriteit 1 storing te voorkomen. Dit plan omvat minimaal een analyse van het probleem, rapportages van het probleem en een planning waarin staat hoe en in welke termijn het probleem of de problemen worden opgelost. Dit plan hoeft u niet op te stellen tijdens de prioriteit 1 storing, maar kan naderhand.

Rapportages

- U geeft, naast de geëiste informatie in eisen C12 en C22, ook informatie additionele informatie die voor ons van toegevoegde waarde is.

Definitielijst

- **Functiehersteltijd:** de periode, uitgedrukt in service-uren, gelegen tussen het moment waarop een storing bij u wordt gemeld óf door u ontdekt en het moment waarop die is verholpen.

G2.6 Duurzaamheid (maximaal 35 punten)

Vanuit de maatschappelijke opdracht die de wij als publieke instelling hebben, willen wij bijdragen aan het creëren van een betere wereld. Wij werken daarbij beter andere aan het verduurzamen van onze eigen organisatie: CO2-reductie, minder energieverbruik, minder restafval en het versterken van de biodiversiteit. Wij willen de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties als instrument gebruiken bij het benoemen van uitdagingen, het geven van onderwijs en het vinden van oplossingsrichtingen.

Voor deze aanbesteding hebben wij de wens dat u een bijdrage levert aan minimaal de volgende SDG's:



©iStock/RomoloTavani

Doelstelling Universiteit Utrecht	SDG	Toelichting SDG
Keten- verantwoordelijkheid	8 Eerlijk werk en economische groei	De basis voor duurzame economische groei zijn waardige arbeidsplaatsen voor de hele wereldbevolking en economische activiteiten die de grenzen van onze planeet respecteren.
Social return	10 Ongelijkheid verminderen	Om economische groei duurzaam vorm te geven en armoede te verminderen moeten politieke maatregelen voorrang geven aan de behoeften van benadeelde en gemarginaliseerde bevolkingsgroepen.
Klimaatneutraal in 2030	13 Klimaatactie	De klimaatverandering is het meest urgente thema van onze tijd en vormt een wereldwijde uitdaging die over landsgrenzen heen gaat. In het Parijsakkoord van 2015 heeft de wereldgemeenschap zich ertoe verplicht tot 2050 de CO2-emissies wereldwijd grootschalig te verminderen. Landen en ondernemingen moeten als doel hebben om voor die tijd klimaatneutraal te worden.

Beschrijf concreet op welke wijze u zorgt voor een optimale invulling van duurzaamheidselementen **bij de uitvoering van deze opdracht (dus niet wat u in het algemeen doet op het gebied van duurzaamheid)**. Ga minimaal in op de volgende aspecten:

1. De bijdrage die u gaat leveren aan de hiervoor beschreven SDG's direct vanaf ingang van de opdracht. **Let op:** bij SDG 10 Social return is het belangrijk dat u aangeeft welk bedrag u jaarlijks besteedt aan social return.
2. De doorontwikkeling van de bijdrage op de hiervoor beschreven SDG's voor de gehele looptijd van de opdracht, dus tien jaar (10) jaar en zesenhalf (6,5) maanden. **Let op:** bij SDG 10 Social return is het belangrijk dat u aangeeft welk bedrag u jaarlijks besteedt aan social return.
3. Aan welke andere SDG's u een bijdrage gaat leveren, direct bij ingang van de opdracht.
4. Duurzaamheid tijdens de transitie.
5. Duurzaamheid bij werkzaamheden op het gebied van beheer / support.
6. De KPI's die u gebruikt om bovenstaande meetbaar en inzichtelijk te maken voor ons.
7. Eventuele certificaten waarover u beschikt om uw initiatieven te onderbouwen.

Voor uw beantwoording geldt een **maximum van vier (4) enkelzijdig beschreven A4's**.