

Europese aanbesteding ICT dienstverlening Informatiebijeenkomst



31 augustus 2015

Whitebridge



Agenda

- Inleiding en doel bijeenkomst
- Aanpak en planning Europese Aanbesteding
- Introductie VNG, context en doelstelling
- Huidige ICT situatie VNG
- Doelstellingen gewenste dienstverlening
- Inhoud van de opdracht
- Geschiktheidseisen en Selectiecriteria
- Hoe inschrijven ?

Paul van Wijngaarden

Paul van Wijngaarden

VNG

VNG

VNG

VNG

Paul van Wijngaarden

Paul van Wijngaarden

Inleiding en doel bijeenkomst

Welkom !

- Deze bijeenkomst maakt deel uit van de aanbestedingsprocedure
- Is een kennismaking met VNG als mogelijke afnemer van ICT diensten
- De informatie als beschreven in de Selectieleidraad is leidend
- Vragen tijdens deze bijeenkomst als verduidelijking van hetgeen gepresenteerd wordt
- Alle vragen en antwoorden worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen

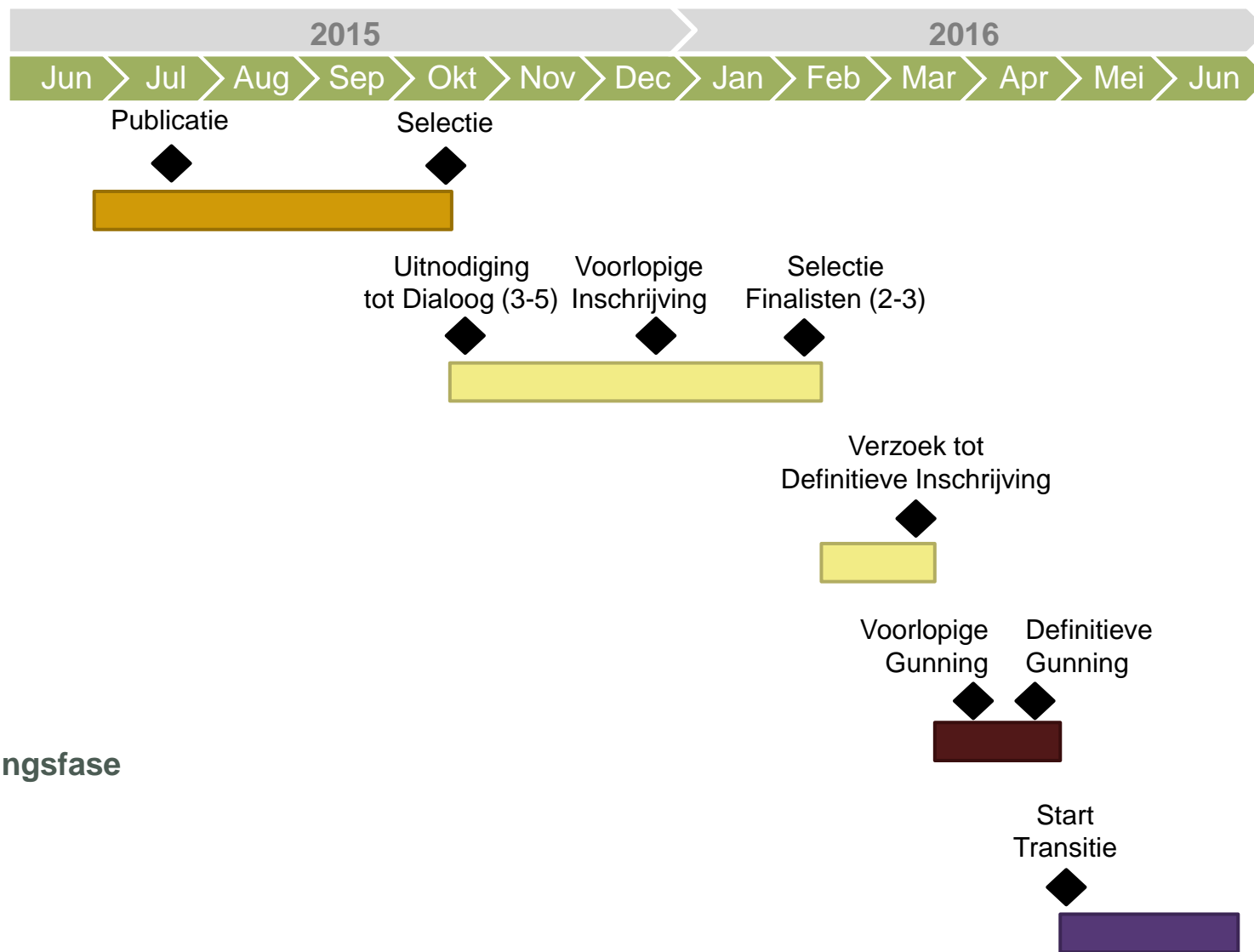
Doel van de bijeenkomst:

Aan de hand van de Selectieleidraad informatie geven die:

- inzicht geeft in de achtergrond en doelstellingen van VNG voor de nieuwe dienstverlening
- verwachtingen ten aanzien van de competenties van een geschikte leverancier toelicht
- het proces beschrijft waarmee VNG een nieuwe leverancier zal selecteren en tot een overeenkomst zal komen

De selectieleidraad en deze informatiebijeenkomst stellen de leveranciers in staat te beoordelen of zij over de juiste competenties beschikken en deel willen nemen aan de aanbesteding

Beoogde tijdsplanning Europese aanbesteding



2.1 Selectie fase

2.2 Dialoog fase 1

2.3 Dialoog fase 2

2.4 Definitieve inschrijvingsfase

3.0 Transitie fase

Introductie VNG, Context en Doelstellingen

‘VNG: voor en door alle gemeenten’

- Alle gemeenten in Nederland en de Antillen zijn lid van VNG
- VNG staat voor kracht en kwaliteit van lokaal bestuur
- Biedt een platform voor opinievorming en vernieuwing door commissies, provinciale afdelingen, congressen studiedagen. Kennisuitwisseling staat voorop
- Kenniswerkers en beleidsmedewerkers

De ICT voorzieningen in de Willemschhof zijn voor:

- VNG bedrijven Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), VNG International, VNG Congres en Studiecentrum, VNG verzekeringen
- Gelieerde organisaties: Kenniscentrum Europa Decentraal, Wethoudersvereniging, Nederlands genootschap voor Burgemeesters, Vereniging van Raadsleden, Vereniging van Griffiers, Vereniging van Gemeentesecretarissen, Vereniging Sport & Gemeenten

Doelstellingen ICT

- Garanderen goed werkende en presterende (virtuele) werkplekken
- Bieden van de benodigde functionaliteit, bestanden en data, single sign-on voor elke medewerker

Huidige ICT situatie VNG

ICT kader

- VNG is een kennisintensieve organisatie waarbij primaire processen (informereren, communiceren, publiceren) steeds meer digitaal verlopen. Hiervoor zijn de applicaties en koppelingen specifiek ingericht.
- Flexibel kantoorconcept in de Willemschhof, met gebruik van Virtual Desktop Infrastructure maakt tijd- en plaatsonafhankelijk werken mogelijk

ICT organisatie

- ICT Beleid: Directieraad, ICT Raad en ICT-stuurgroep
- Uitvoering ICT beheer is uitbesteed, inclusief helpdesk
- Eigen ICT organisatie gericht op regiovoering, leveranciers- en contractmanagement, applicatiemanagement, informatiebehoefte en werkprocessen

Huidige ICT infrastructuur

- Infrastructuur en datacenter is momenteel in eigendom van VNG, inclusief software licenties
- HP Blades met MS Windows, VMware VDI en Oracle databases, HP SAN
- Ca. 700 user accounts in Active Directory, Ca. 320 Thin clients, 150-200 laptops en 20-30 PC's
- Cisco switches en Telecom appliances, en Wlan; VoIP telefonie met Unified Communications, en MS Lync

Applicaties

- MS Office in VDI
- Bedrijfsapplicaties met koppelingen naar MS office (Exact Synergy/Globe, Corsa, Orca en Prequest)

Doel van de aanbesteding

VNG beoogt met de samenwerking een ICT situatie te bereiken die:

- **Betrouwbaar** is: een hoge beschikbaarheid van de infrastructuur, hoge up-time van applicaties
- **Toekomstvast** is: up-to-date technologie, met optimalisatie en doorontwikkeling door de dienstverlener
- **Continuïteit** verzekert: bescherming voor calamiteiten en een actueel ‘disaster recovery plan’
- **Veilig** is: beschermd tegen inbreuken en tegen ongewenste toegang, beschermd tegen virussen en tegen ongewenste verspreiding of mutatie data
- **Betaalbaar** is: een kostenmodel dat past binnen beschikbare ICT-budgetten van de VNG en bij uitvoering van de opdracht ter zake door VNG gestelde bandbreedte
- Onder **Functionele aansturing**: de VNG geeft richting aan de dienstverlening, waarbij de dienstverlener de technische verantwoordelijkheid draagt voor de ICT infrastructuur en de VNG ontzorgt van technische uitvoering.

Inhoud van de opdracht

- VNG besteedt de ICT dienstverlening aan als 1 perceel
- Verder in te richten met de specifieke oplossingen van geselecteerde leveranciers in de Dialoofase
- Omvat zowel de diensten als de daarvoor benodigde voorzieningen inclusief hard- en software (VNG wenst geen eigenaar te zijn van hardware of software)

Domeinen op hoofdlijnen

- Technische Infrastructuur binnen een door de leverancier beschikbaar gesteld Data Center
 - Centrale opslag, gevirtualiseerde serversystemen, OTA servers
- Technische infrastructuur binnen de Willemschhof
 - Netwerk, telecom, werkplek hardware, images werkplekhardware
- Technisch applicatiebeheer
 - Applicatietoepassing/distributie, technische applicatie integratie van specifieke (bedrijfs)applicaties
- Gebruikersondersteuning en klantcontact
 - 1^e en 2^e lijns helpdesk, service integratie

Verantwoordelijkheid leverancier is inclusief:

- Benodigde capaciteit en toepassing actuele en relevante technische kennis
- Integratie domeinen van eigen dienstverlening en/of die van eventuele onderaannemers

Geschiktheidseisen en Selectiecriteria

| Geschiktheidseisen (kerncompetenties) Ervaring met: | punten |
|---|---|
| <p>A. 'as a service' dienstverlening vanuit een datacenter voor kantoorautomatisering van de klant in combinatie met een set van onderling communicerende bedrijfsapplicaties van opdrachtgever, office-toepassingen en browser(s) met gebruikmaking van de faciliteiten en omgevingen (platforms) van Gegadigde aan middelgrote organisaties in de Nederlandse taal met 250 of meer werkplekken</p> | <p>min 1 referentie 2 punten per additionele referentie</p> |
| <p>B. 'as a service' dienstverlening vanuit een datacenter met gebruikmaking van de faciliteiten en omgevingen (platforms) van Gegadigde aan middelgrote organisaties in de Nederlandse taal met 250 of meer werkplekken en de inzet van VoiP-telefonie met een koppeling naar office-toepassingen en een vast (ISDN) telefonie netwerk van opdrachtgever inclusief de gebouwgebonden technische infrastructuur</p> | <p>min 1 referentie 2 punten per additionele referentie</p> |
| <p>C. Beschikbaarstelling en beheer van eindgebruiker apparatuur voor middelgrote organisaties met 250 of meer ICT-werkplekken met 'VDI' inclusief applicatievirtualisatie en samenstellen, installeren en beheren van images</p> | <p>min 1 referentie 3 punten per additionele referentie</p> |
| <p>D. Projecten waarbij Gegadigde lopende ICT-diensten en bestaande ICT-faciliteiten heeft overgenomen en voortgezet en heeft zorggedragen voor de omvorming naar 'as a service' dienstverlening vanuit een datacenter met gebruikmaking van de faciliteiten en omgevingen (platforms) van Gegadigde</p> | <p>min 1 referentie 2 punten per additionele referentie</p> |
| <p>E. Het uitvoeren van een 'helpdesk'-functie in de Nederlandse taal voor een middelgrote organisatie met 250 of meer werkplekken (1e en 2e lijn, inclusief primair aanspreekpunt met betrekking tot incidenten en serviceverzoeken en de routing hiervan voor middelen die van derden afkomstig zijn (bijvoorbeeld softwareleveranciers van bedrijfsapplicaties)</p> | <p>min 1 referentie 1 punt per additionele referentie</p> |

Geschiktheidseisen en Selectiecriteria

| Geschiktheidseisen (kerncompetenties) Ervaring met: | punten |
|---|-------------------------------------|
| F. 'as a service' dienstverlening en 1e lijn en 2e lijn 'helpdesk' functie aan organisaties waarbij het personeelsbestand van opdrachtgever primair bestaat uit kenniswerkers en/of beleidsmedewerkers | 3 punten per referentie |
| G. projecten en dienstverlening voor opdrachtgevers die beschikken over een beperkte eigen ICT afdeling welke afdeling zich primair richt op regievoering en functionele aansturing | 3 punten per referentie |
| H. dienstverlening voor opdrachtgevers op het gebied van applicatievirtualisatie en applicatiepackaging, inclusief de realisatie en het beheer van koppelingen | 4 punten per referentie |
| I. technisch beheer en het implementeren voor opdrachtgevers van plug-ins, single-sign-on technieken en koppelingen voor gegevensuitwisseling tussen office-toepassingen en specifieke bedrijfsapplicaties op zowel gevirtualiseerde als niet-gevirtualiseerde desktops | 3 punten per additionele referentie |

Minimumeisen met betrekking tot Technische bekwaamheid

Medewerkers met kennis, praktische vaardigheden en ervaring

- Microsoft: technisch specialist met kennis van de inrichting, toepassing en beheer van een 'Microsoft Server Infrastructure' (Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) of vergelijkbaar) en praktijktoepassing hiervan; minimaal 3;
- Microsoft: technisch specialist met kennis van de inrichting, toepassing en beheer van een 'Desktop Infrastructure' (Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) of vergelijkbaar) en praktijktoepassing hiervan; minimaal 3
- VMWare: technisch specialist met kennis van de inrichting, toepassing en beheer van 'VMware Vsphere 5' of hogere versies (VMware Certified Advanced Professional of VMware Certified Implementation Expert, of vergelijkbaar) en praktijktoepassing hiervan; minimaal 3
- Cisco: technisch specialist met kennis van de inrichting, toepassing en beheer van VoiP, QoS, Cisco netwerken, Cisco Firewall's en Unified Communication (Cisco CCNP of vergelijkbaar) en praktijktoepassing hiervan; minimaal 3

Kwaliteit

Aantoonbare borging van kwaliteit m.b.t. 'service management', 'quality management' en 'security' bijvoorbeeld in de vorm van

- certificaten 'service management' (NEN-ISO-IEC 20000-1:2011 of vergelijkbaar), 'quality management' (NEN-EN-ISO-9001:2008 of vergelijkbaar) en 'security' (NEN-ISO/IEC 27001:2013/C1:2014 en NEN-ISO/IEC 27001+C11:2014/C1:2014 nl of vergelijkbaar) **of**
- aantoonbaar geïmplementeerde standaardaanpak en –methodiek

Nederlandse taal

Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de werkzaamheden belaste personeelsleden - de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen die nodig is voor de uitvoering van de opdracht en de eventuele contractuele verplichtingen

Minimumeisen met betrekking tot Technische uitrusting

De Gegadigde dient in verband met de hosting van de ICT-Dienstverlening te verklaren over welke data center / rekencentrumfaciliteiten de leverancier beschikt met de volgende eisen:

- minimaal twee rekencentra/data centers die geografisch van elkaar op afstand zijn gevestigd op verschillende locaties;
- beschikbaarheid van een back-upvoorziening op een andere locatie dan de productieomgeving.
- de data centers / rekencentra dienen met het oog op continuïteit op verschillende verdeelstations van de energieleverancier(s) aangesloten zijn en voorts te beschikken over een noodstroomvoorziening in geval van stroomuitval;
- de data centers / rekencentra dienen met het oog op continuïteit op verschillende centrales van de telecom/dataleverancier(s) aangesloten zijn;
- de data centers / rekencentra dienen te beschikken over adequate operationele en technische (beveiligings)maatregelen en - middelen ter bescherming tegen ongeoorloofde toegang, brandbeveiliging, overstroming, alsmede klimaatbeheersing.
- de data centers / rekencentra dienen geschikt te zijn voor service management inrichting en technische faciliteiten om 'end user computing' diensten te leveren middels de toepassing van actuele (door de fabrikant actief ondersteunde) versies van VMware virtualisatie software, gevirtualiseerde Microsoft en Linux servers en Virtual Desktop Infrastructure(s).
- rekencentrum / data center faciliteiten voorzien moet kunnen worden in de opslag en verwerking van bijzondere (persoons)gegevens overeenkomstig de eisen die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens, waaronder - indien van toepassing - inzake de eisen die uit de Wet bescherming persoonsgegevens voortvloeien met betrekking tot verwerkingen in niet-EU-staten.

Hoe inschrijven ?

Via Model formulieren uit Selectieleidraad

| | |
|-----------|--|
| Bijlage | MODELFORMULIER 'EIGEN VERKLARING' |
| Bijlage A | MODELFORMULIER VRAGEN |
| Bijlage B | CHECKLIST |
| Bijlage C | MODELFORMULIER REFERENTIES (KERNCOMPETENTIES) |
| Bijlage D | MODELFORMULIER CV MEDEWERKERS |
| Bijlage E | MODELFORMULIER KWALITEIT |
| Bijlage F | MODELFORMULIER NEDERLANDSE TAAL |
| Bijlage G | MODELFORMULIER DATA CENTER / REKENCENTRUM FACILITEITEN |

Beschrijving van referenties

- Ter verificatie van de referentie wordt mogelijk contact opgenomen met de aangegeven contactpersoon

Detail plan voor de komende periode

