



Defensie Materieel Organisatie  
*Ministerie van Defensie*

## **Technische Marktconsultatie**

### **IT ondersteuning Servicepunt Defensie**

31 maart 2017

Versie 1.0 definitief

## Colofon

Ministerie van Defensie  
Defensie Materieel Organisatie (DMO)  
Inkoop IT  
Herculeslaan 1  
3584 AB Utrecht

Contactpersoon E.K. Leijs  
[EU.Aanbestedingen.IV@mindef.nl](mailto:EU.Aanbestedingen.IV@mindef.nl)

Opdrachtgever CDC

## Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van dit document ligt bij de Staat der Nederlanden, Ministerie van Defensie, Defensie Materieel Organisatie (DMO), Inkoop IT. Het is uitsluitend toegestaan dit document te kopiëren en te verstrekken voor eigen gebruik. Het verstrekken van dit document aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Defensie is niet toegestaan. Op haar beurt zal Defensie de door de U verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

## Inhoud

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>Intellectueel eigendom</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>5</b>
1.1 Doel Technische Marktconsultatie .....	5
1.2 Planning .....	8
1.3 Voorbehouden .....	8
<b>2 Instructies voor beantwoording</b> .....	<b>9</b>
2.1 Eisen aan de beantwoording.....	9
<b>3 Uitkomst Technische Marktconsultatie</b> .....	<b>10</b>
<b>4 Vragen</b> .....	<b>11</b>
4.1 Aanvraagportaal mogelijkheden: .....	11
4.2 Inzicht in realisatie .....	11
4.3 Portfolio- /assortimentsmanagement en/of catalogibeheer .....	11
4.4 Rapportage .....	11
4.5 Autorisatiemogelijkheden.....	11
4.6 Integratiemogelijkheden .....	12
4.7 Technologie, ontwikkeling en security.....	12
4.8 Support .....	13
4.9 Kosten en contract.....	13
4.10 Implementatie.....	13
<b>5 Tot slot</b> .....	<b>14</b>
<b>Bijlage A: Antwoordformulier</b> .....	<b>15</b>



Toelichting:

1. Webportaal (Click). Een defensiemedewerker kan via een webportaal ondersteuning afroepen. Het onderliggend servicemanagementsysteem biedt een uniforme en eenvoudige manier om verscheidene soorten ondersteuning af te roepen.
2. Kennisbank. Een digitale kennisbank moet er voor zorgen dat eenduidige / gelijklopende informatie over producten en diensten kan worden verstrekt via alle verschijningsvormen van het servicepunt.
3. VAM. Het IT systeem dient mogelijk te maken dat coördinatie over gevraagde ondersteuning mogelijk is.
4. Monitoring- en managementinformatie. Essentieel voor de werking van het servicepunt is dat op verschillende (VAM-)niveau's inzichtelijk kan worden gemaakt; (a) wat er aan ondersteuning is gevraagd/geleverd (plan/realisatie), (b) de kwaliteit van de ondersteuning, (c) de klanttevredenheid en (d) de forecast van de vraag en aanbod.

Interfaces (data). Het servicemanagementsysteem dient aan te sluiten op bestaande bedrijfsvoeringssystemen van de ondersteuners (backend systemen). Hiervoor moeten interfaces (koppelingen) worden opgeleverd tussen het servicemanagementsysteem en informatiesystemen in de backend

Doel van het servicepunt is om alle gebruikers van de defensie onderdelen te ontzorgen bij het afroepen van diensten en producten en het geven van statusinformatie. Elk defensieonderdeel heeft op dit moment haar eigen regels en mandaatstructuren voor het afroepen van diensten en producten voor haar medewerkers. De digitale tool moet dit proces dus ook ondersteunen. Dit in de vorm van verifieer of aanvragen valide zijn met de gemandateerde, of dat aanvraag toegestaan is op basis van de normeringen, of dat er budget is voor het aanvragen/bestellen. Bij voorkeur dient de aanvrager zo min mogelijk lastig gevallen te worden met de zogenaamde "achter de schermen" noodzakelijke zaken, zoals budget, normeringen, assortimenten, etc.

Het 'Servicepunt' wil een web portaal functionaliteit waarbij gebruikers ondersteuning af kunnen roepen en statusinformatie kunnen vragen.

Concreet gaat het over het inrichten van een servicepunt, waarbij gebruikers gekoppeld worden aan diverse leveranciers, zonder dat de gebruiker hiervan op de hoogte is wie wat levert. Het kan dan gaan om ingeregelde enkelvoudige ondersteuning (vergaderzaal of auto reserveren), ingeregelde meervoudige ondersteuning (vergaderzaal met catering) of bijzondere ondersteuning, zoals evenementen of projecten.

De ondersteuning zal grotendeels locatie gebonden facilitaire ondersteuning betreffen, maar andere ondersteuning, zoals medische en personele ondersteuning moet niet uitgesloten worden.

Ander doel van het centrale punt is om ook de locatie/kazerne commandanten te ondersteunen bij het inzichtelijk maken van de uitstaande afroepen van diensten en producten door zijn staf op zijn locatie. Hiervoor moet de tool ook ondersteuning in bieden. Verantwoordingsinformatie en status informatie moet per locatie, regio of totaal beschikbaar zijn.

Daarnaast moet deze tool ook een integrale kennisbank functionaliteit beschikbaar hebben over de te leveren diensten en producten, met name informeren en oriënteren daarnaast moet er ook informatie beschikbaar zijn voor het bestellen en/of afroepen. De tool moet ook vanuit een Portfolio-/assortimentsmanagement en/of catalogiebeheer faciliteren dat producten- en dienstencatalogi van leveranciers makkelijk automatisch op te nemen zijn in de integrale kennisbank van het servicemanagementsysteem.

Ook dienen meldingen en klachten geregistreerd te worden en afhandeling daarvan gevolg te worden.

Verder moet de tool ook management informatie beschikbaar stellen over de aanvragen. Dit houdt in dat de onder leveranciers -dat zijn voornamelijk interne eenheden die de betreffende diensten leveren (zoals o.a. facilitair, catering, transport, IT e.d.)- hun voortgang moeten doorgeven aan deze tool die dat dan aggregeert en rapporteert.

De tool moet webbased benaderd kunnen worden op het Defensie netwerk conform de Defensie richtlijnen.

Alle aanvragen dienen in de tool ingevoerd te worden. Hierbij moet inzichtelijk zijn wat de kosten zijn die met de betreffende aanvraag gemoeid zijn. De realisatie moet ook gevolgd kunnen worden. Diverse statusovergangen moeten zichtbaar zijn, denk b.v. aan Aangevraagd, Backorder, Ingepakt, Verstuurd, Geleverd etc.

Het doel van deze Technische Marktconsultatie is om een goed beeld te krijgen van de markt en mogelijkheden om hiervoor een COTS tool aan te schaffen of een oplossing met zo min mogelijk maatwerk. Tevens zijn we geïnteresseerd in de vergelijkbare referenties, kosten, kostendrijvers, doorlooptijd en implementatie om zodoende te komen tot een goede business case.

## 1.2 Planning

De planning van deze Technische Marktconsultatie is als volgt:

	<b>Datum en tijd</b>	<b>Taak</b>	<b>Resultaat</b>
Fase 1	<b>31-03-2017</b>	Publicatie Technische Marktconsultatie	Technische Marktconsultatie (dit document en bijlage A)
Fase 2	<b>11-04-2017</b>	Uiterste datum om vragen te stellen met betrekking tot de vragen voor deze Technische Marktconsultatie	Beantwoording vragen door aanbestedende dienst.
Fase 3	<b>26-04-2017</b>	Uiterste inleverdatum reactie op de Technische Marktconsultatie	Inge vulde Bijlage A Antwoordformulier van respondenten ontvangen.

## 1.3 Voorbehouden

Defensie hanteert een tweetal voorbehouden. Indien u wenst mee te werken aan deze Technische Marktconsultatie dient u in te stemmen met deze voorbehouden:

*Voorbehoud 1.3.a      Defensie vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van deze Technische Marktconsultatie of daaraan gerelateerde activiteiten.*

*Voorbehoud 1.3.b      Defensie houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze Technische Marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst van deze Technische Marktconsultatie een bij de vastgestelde leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.*

## 2 Instructies voor beantwoording

Omwille van een efficiënte tijdsbesteding vraagt DMO u om een compacte beschrijving van uw mogelijkheden ten aanzien van de beoogde leveringen en diensten. We willen u dringend verzoeken om informatie die niet direct de kern van de oplossing raakt, niet in het hoofddocument te verwerken maar als bijlage op te nemen.

Voor het aanleveren van de gevraagde informatie vragen wij u gebruik te maken van het bijgevoegde Bijlage A: Antwoordformulier. Hierin staan de vragen opgesomd die u in de tekst van deze Technische Marktconsultatie vindt. De nummering van de vragen is gebaseerd op het nummer van de betreffende paragraaf gevolgd door een volgreuter.

### 2.1 Eisen aan de beantwoording

U dient bij de beantwoording van dit Technische Marktconsultatie duidelijk de naam en adresgegevens van de contactpersoon op te nemen die optreedt als vertegenwoordiger van uw organisatie. De communicatie vindt **uitsluitend via e-mail plaats**.

Wij vragen u bij de beantwoording van de verschillende vragen duidelijk te refereren aan het betreffende vraagnummer zoals genoemd in deze Technische Marktconsultatie.

Uiterlijk **26-04-2017** dient uw reactie door Defensie ontvangen te zijn. De elektronische documenten dienen leesbaar te zijn met de Microsoft Office 2007 suite of als PDF of als ODF te worden aangeleverd.

De beantwoording van deze Technische Marktconsultatie kan onder vermelding van 'Technische Marktconsultatie Servicepunt integrale dienstverlening.

[EU.Aanbestedingen.IV@mindef.nl](mailto:EU.Aanbestedingen.IV@mindef.nl)

Uw E-mail dient gericht te zijn aan de DMO contactpersoon, de heer E.K. Leijs.

Het is binnen deze Technische Marktconsultatie niet toegestaan contact op te nemen met andere defensiemedewerkers dan de hiervoor genoemde contactpersoon.

### 3 Uitkomst Technische Marktconsultatie

Defensie wil u wel vragen om mee te werken met sessies waarbij wij u kunnen bevragen over de door u gegeven antwoorden.

## 4 Vragen

Voor het verkrijgen van een goed beeld van de huidige stand in de markt van de servicemanagementsystemen voor betreffende ondersteuning hebben wij de volgende vragen per onderwerp opgesteld.

### 4.1 Aanvraagportaal mogelijkheden

1. In welke mate worden aanvragen voor eenvoudige producten ondersteund?
2. In welke mate worden aanvragen voor samengestelde producten ondersteund?
3. In welke mate worden aanvragen voor complexe, samengestelde dienstverlening (projectmatige realisatie) ondersteund?
4. Is het mogelijk om kosten voor producten zichtbaar te maken bij het aanvragen?
5. Is het mogelijk om relevante informatie – afhankelijk van diverse kenmerken van de gebruiker zichtbaar te maken bij het aanvragen (kennisbank)?
6. Is het mogelijk dat een servicepunt medewerker namens een klant aanvragen kan indienen?
7. Is het mogelijk dat een servicepunt medewerker de status van de aanvrager kan inzien voor een aanvrager?
8. Hoe kan een servicepunt medewerker op basis van de klantgegevens ook Customer Relation Management (CRM) gegevens en/of overzichten krijgen bij afhandelen klant contact ( aanvragen, vragen etc.)?

### 4.2 Inzicht in realisatie

1. Is het mogelijk om statussen zichtbaar te maken bij een aanvraag?
2. Is het mogelijk om een geschatte leverdatum zichtbaar te maken, die dynamisch gevuld wordt?

### 4.3 Portfolio- /assortimentsmanagement en/of catalogiebeheer

1. Is het mogelijk bestaande producten- en diensten catalogi van leveranciers 'automatisch' op te nemen?
2. Is het mogelijk om bestaande bestel en voorraadsystemen te koppelen (SAP, DigiInkoop, Planon en verder niet gelimiteerd)?

### 4.4 Rapportage

1. Welke rapportages zijn er mogelijk?
2. In welke mate wordt rapportage met standaard rapportage tooling (Business Intelligence) ondersteund?
3. Worden de volgende rapportagebehoeften ondersteund; Aanvragen per locatie. Per dienst/product of forecasts?

### 4.5 Autorisatiemogelijkheden

1. Zijn er mogelijkheden om verschillende producten en diensten aanvraagbaar te maken voor verschillende functionarissen?
2. Kunnen er op zichzelf staande organisatorische omgevingen aangemaakt worden met specifieke autorisatie rechten? Denk hierbij aan Defensie onderdelen of eenheden/afdelingen?
3. Zijn er mogelijkheden om verschillende voorwaarden af te lopen alvorens de aanvraag doorgezet kan worden. Denk hierbij of aanvraag nog binnen normering valt. Of er nog voldoende budget is voor betreffende aanvragen?

## 4.6 Integratiemogelijkheden

1. Kunt u voldoen aan het uitgangspunt "Voor gegevensuitwisseling met toepassingen / services binnen de Defensie ICT Infrastructuur wordt gebruikt gemaakt van de Enterprise Integration Service (EIS) voorziening binnen Defensie. Voor communicatie intern de toepassing zelf mag een eigen voorziening worden gebruikt."?
2. Kunt u voldoen aan het uitgangspunt "koppelingen met toepassingen / services buiten de Defensie ICT Infrastructuur dienen te worden ingericht met gebruikmaking van de Enterprise Integration Service (EIS) voorziening binnen Defensie"?
3. Kunt u voldoen aan het uitgangspunt "Voor applicatie / datakoppelingen met systemen binnen en buiten het Defensielandschap zijn de volgende protocollen toegestaan:
  - HTTPS (HTTP over TLS);
  - sFTP (FTP over SSH);
  - FTPs (FTP over SSL)"?
4. Kunt u voldoen aan het uitgangspunt "Voor Servicebased koppelingen met toepassingen binnen en buiten het Defensielandschap zijn de volgende protocollen / standaarden toegestaan:
  - WSDL en XSD ;
  - SOAP 1.1 en 1.2;
  - REST;
  - HTTP/2;
  - WS-\*;
  - EBMS;
  - MTOM/XOP;
  - SAML 2.0"?
5. Kunt u aangeven of er een koppeling met andere applicaties zoals systemen van (interne Defensie) leveranciers mogelijk is? kunt u ook aangeven op welke manier(denk daarbij aan SAP en de overheid brede applicatie Digiinkoop)?
6. Is het mogelijk om vanuit het systeem e-mails handmatig danwel automatisch te versturen eventueel met behulp van emailsjablonen?
7. Is de applicatie op elk device benaderbaar(PC, mobile device)?
8. Is de applicatie benaderbaar via een app?

## 4.7 Technologie, ontwikkeling en security

1. Is het systeem webbased of is het een client/server applicatie?
2. In hoeverre kan het systeem on-premise geïnstalleerd worden en/of op een private cloud oplossing?
3. Indien het een cloud oplossing on premise is welke XaaS oplossingen kunt u bieden?
4. Kunt u voldoen aan het uitgangspunt dat de web applicatie, aantoonbaar gevalideerd kan worden met de W3C Markup Validation Service?
5. Is de software identificeerbaar door een uniek sequentieel versienummer?
6. In welke mate maakt de toepassing / service gebruik van de standaard event log faciliteiten (syslog) van Operating System en middleware?
7. In welke mate is de toepassing / service instaat in de benodigde security en beheer logging te voorzien en is hiertoe configureerbaar?
8. Is het mogelijk om meldingen met betrekking tot (mogelijke) verstoringen doorgestuurd kunnen worden naar beheer?
9. Wat zijn de performance en de minimumeisen voor ons netwerk?
10. Wat is de mate van aanpasbaarheid van het systeem?
11. Door wie moet of kan de gewenste aanpassing worden doorgevoerd zonder het risico op complexe upgrades?

12. In hoeverre werkt u aan toekomstige ontwikkelingen van de tool door versiebeheer en nieuwe releases?
13. Wat gaat u komende maanden updaten/upgraden (wat staat er op de lijst)?
14. Hoe veilig is de tool om op te kunnen monitoren? Laat het sporen na?
15. In hoeverre voldoet de door u aangeboden oplossing aan Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR:2012)?
16. In hoeverre voldoet de door u aangeboden oplossing aan NEN-ISO/IEC 27001?
17. In hoeverre voldoet de door u aangeboden oplossing aan NEN-ISO/IEC 27002?
18. Kunt u een rapport overhandigen waaruit blijkt dat de applicatie met goed gevolg een security scan op tenminste de top 10 kwetsbaarheden, zoals opgenomen in de meest actuele versie van het OWASP Top 10 Project, heeft doorstaan? (Voor toelichting: zie [https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP\\_Top\\_Ten\\_Project](https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Top_Ten_Project))

#### **4.8 Support**

1. In hoeverre staat u open voor gebruikerswensen?
2. Wat doet u om uw klanten tevreden te houden?
3. Wat is de frequentie van updates en/of releases?
4. In welke mate wordt aan support invulling gegeven? Helpdeskfunctie?

#### **4.9 Kosten en contract**

1. Is er sprake van een licentiemodel? Zo ja hoe is dit ingericht en wat is de prijsopbouw?
2. Kunt u aangeven wat de flexibiliteit is in het aantal gebruikers van de tool en het op- en afschalen?
3. Kunt u een kostenindicatie geven voor de implementatie van een service management systeem.
4. Kunt u een indicatie geven voor de beheerkosten van een service management systeem (tool), gespecificeerd naar kosten voor applicatie-, technisch- en functioneel beheer?

Voor de globale implementatie en kostenraming kunnen de volgende indicatieve richtingen worden gebruikt:

- Aantal aanvragers: ca. 56.000
- Aantal (interne) leveranciers: honderden

#### **4.10 Implementatie**

1. Wat zijn de aanbevelingen ten aanzien van de implementatie?
2. Wat is de schatting voor een gemiddelde doorlooptijd en van welke factoren zijn die afhankelijk?
3. Bij welke organisaties vergelijkbaar in omvang en processen is het systeem geïmplementeerd?

## 5 Tot slot

De auteurs van deze Technische Marktconsultatie hebben geprobeerd om u met dit document voldoende informatie te verschaffen over de wensen van Defensie.

Wij wijzen u er op dat acquisitie activiteiten naar aanleiding van deze Technische Marktconsultatie niet op prijs worden gesteld.

Tot slot willen we u namens het Ministerie van Defensie bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u gaat leveren bij het beantwoorden van onze vragen.

## Bijlage A: Antwoordformulier

Zie bijgeleverde Word document.