
Bijlage 10 – Testplan gunningstest ten behoeve van de Europese Aanbesteding

Enterprise Service Management

Kadaster

Directie

Auteur

Versie

Versiedatum

IT

Jasper van Tetering

1.0

11 juni 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Gunningtest	3
2.1	Uitvoering gunningstest	3
2.2	Ondersteuning gunningstest door Inschrijver	3
2.3	Scope gunningstest	4

1 Inleiding

De Aanbestedende dienst hecht een groot belang aan het beproeven van de ESM Oplossing voordat daadwerkelijk tot gunning wordt overgegaan. Het gaat hier om het verifiëren van de juistheid en waarheidsgetrouwheid van de Inschrijving. Dit betekent concreet dat wordt gecontroleerd of aan vooraf bepaalde eisen kan worden voldaan. Aangezien de Aanbestedende dienst standaardprogrammatuur afneemt en geen maatwerk, gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat alle functionaliteit kan worden getoond.

De gunningstest wordt uitgevoerd vóór de voorlopige gunning.

2 Gunningstest

De gunningstest vindt plaats bij het Kadaster door de Inschrijver welke het hoogst is beoordeeld op het gebied van prijs/kwaliteit.

De verificatie heeft uitsluitend tot doel om de Inschrijving die is gedaan te verifiëren op juistheid en waarheid, zodat na de voorgenomen gunning ook definitieve gunning kan plaatsvinden. De Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen kan daaraan op geen enkele wijze rechten ontleen, noch ten aanzien van de definitieve gunning noch ten aanzien van de inhoud of omvang van de opdracht.

Door in te schrijven verplicht Inschrijver zich om – kosteloos – mee te werken aan deze verificatie.

2.1 Uitvoering gunningstest

Tijdens de gunningstest ligt de focus op de functionaliteit van het systeem dat is aangeboden en de functionaliteit van het bij de referent draaiende ESM Oplossing. De gunningstest vindt plaats vóór voorlopige gunning, zie paragraaf 8.1 van het Beschrijvend Document.

De Aanbestedende dienst bereidt de verificatie voor met behulp van een testplan dat, waar nodig, te zijner tijd ook met Inschrijver zal worden doorgenomen. Het Kadaster is voornemens de volgende onderdelen aan een gunningstest te onderwerpen:

- Bijlage A – paragraaf 5.2.2
 - o Eisen met betrekking tot de facilitaire dienstverlening
- Bijlage A – paragraaf 5.4.7
 - o Eisen met betrekking tot de SIAM Categorieën – Service Desk General

De gunningstest vindt plaats op locatie bij Opdrachtgever, Laan van Westen 701 te Apeldoorn. Door middel van een demo, welke door de Inschrijver wordt gegeven, worden de verschillende eisen geverifieerd en laten zien in de demo dat de ESM Oplossing voldoet aan de gestelde eisen.

2.2 Ondersteuning gunningstest door Inschrijver

Van Inschrijver wordt voor de ondersteuning van de gunningstest het volgende verlangd:

- a. Beschikbaarheid voor de Aanbestedende Dienst van een fysieke locatie bij het Kadaster (zie paragraaf 2.1) gedurende één dagdeel, zie paragraaf 3.4 van het Beschrijvend Document voor de datum;
- b. Ondersteuning door / beschikbaarheid van Inschrijver;
- d. Mogelijkheid tot virtuele meeting via Microsoft Teams of vergelijkbaar in verband met de ontwikkelingen omtrent Covid-19;
- e. Teken van een Non-Disclosure Agreement of Geheimhoudingsverklaring.

2.3 Scope gunningstest

Onderstaande zaken worden getest om na te gaan of de Inschrijver voldoet aan de door het Kadaster gestelde eisen in het Programma van Eisen. Daarbij is aangegeven op welke manier er getest wordt en wie verantwoordelijk is voor de goedkeuring/afwijzing per eis.

Nummer	Eis	Opdracht
	De ESM Oplossing controleert bij het invoeren van een herhalende reservering of deze reservering daadwerkelijk gedaan kan worden voor alle herhalingen binnen de gekozen criteria. Indien dit voor de desbetreffende data waarop de herhaalde reservering wordt gemaakt niet kan, dan dient de mogelijkheid om deze te herplannen (bijvoorbeeld door een andere datum/locatie/tijd te selecteren) aanwezig te zijn.	Toon aan in demo omgeving
	Proces van reserveren/aanvragen van Kadaster middelen dient ondersteund te worden: als medewerker kan ik een Kadaster middel reserveren/aanvragen (bijv Laptop, applicaties, poolauto, AV-middelen, bedrijfskleding).	Toon aan in demo omgeving
	De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om per ruimte aan te geven of er na de reservering een vooraf instelbare tijd nodig is om de zaal weer gereed te maken voor de volgende reservering (bijv. opruimen koffiebuffet).	Toon aan in demo omgeving
	De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om bij een reservering de beschikbaarheid en details van de ruimte of het object te zien (bijvoorbeeld capaciteit, naam, beamer/scherm.) en foto's van de zalen kunnen toevoegen en mogelijke opstelling kunnen selecteren, waarbij (indien aangepaste opstelling gekozen) een opdracht voor ombouw wordt geactiveerd	Toon aan in demo omgeving
	Bij het reserveren van een ruimte, krijgt de aanvrager alleen de ruimte te zien waarvoor hij rechten heeft om ze te reserveren.	Toon aan in demo omgeving
	Een reservering van een ruimte of object en de bijbehorende diensten kunnen bij reservering worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde budget-codes of kostenplaatsen.	Toon aan in demo omgeving
	De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om gebruikers een overzicht te tonen van de beschikbaarheid van ruimtes, alsmede een overzicht van de reserveringen die gepland staan voor een bepaalde periode (dag, week, maand) inclusief details als aantal bezoekers, afgenomen diensten, duur. Hierbij is het mogelijk op diverse manieren (datum, ruimte, soort) te filteren.	Toon aan in demo omgeving
	Bij veranderingen in de reservering en aanvullende diensten worden door de ESM Oplossing automatisch Meldingen verzonden naar de aanvrager en eventuele andere betrokkenen (denk aan facilitair medewerker of externe verantwoordelijk voor de aanvullende diensten).	Toon aan in demo omgeving
	Gebruikers met de juiste rechten hebben de mogelijkheid een reservering te herplannen	Toon aan in demo omgeving
	De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om ruimtes en objecten (al dan niet) tijdelijk als niet-reserveerbaar te kunnen kenmerken.	Toon aan in demo omgeving

Bij het indienen van een reservering houdt de ESM Oplossing rekening met de capaciteit van een ruimte en het aantal bezoekers en geeft ook signaleringen hierover af (bijvoorbeeld 4 mensen in een ruimte voor 16 óf 8 mensen in een ruimte voor 2).	Toon aan in demo omgeving
Voor reserveringen kan een herhaling worden gekozen op basis van tijdsintervallen zoals dagen, weken, maanden, jaren of willekeurig gekozen intervallen, waarbij een vooraf ingestelde bovengrens kan gelden (bijvoorbeeld niet langer dan een jaar vooruit).	Toon aan in demo omgeving
Bij het annuleren van een reservering op een ruimte of object, komt de ruimte of het object weer beschikbaar voor andere gebruikers.	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid tot het reserveren van individuele werkplekken waarbij rekening gehouden kan worden met de geldende COVID maatregelen. (bv voldoende afstand tussen de gereserveerde werkplekken en het uitvoeren van schoonmaak activiteiten na het gebruik van een werkplek)	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt standaard een functionaliteit (portaal) om: - Services te bestellen/aanvragen/wijzigen/annuleren/reserveren/inzien en goedkeuren - Informatie over een service te vinden (inclusief storingsmeldingen) - Meldingen te kunnen doen (bijvoorbeeld: Klachten, incidenten, changes) - Tevredenheid mee te geven (bijvoorbeeld: middels surveys of feedback functionaliteit) - Kennisbank te raadplegen - Een overzicht te hebben van alle diensten, assets, incidenten, aanvragen en reserveringen inclusief de status van al deze elementen	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om een geautomatiseerd proces te starten naar aanleiding van een trigger (bijv. door het doen van een Melding door gebruiker of een geautomatiseerde trigger vanuit ander systeem)	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing dient een voorziening te ondersteunen om in plaats van nieuwe tickets een opt-in te selecteren op bekende incidenten, waarbij gebruikers bij oplossing of statuswijziging op de hoogte worden gebracht.	Toon aan in demo omgeving
Binnen de ESM Oplossing kan automatisch of handmatig aan iedere Melding een prioriteit worden toegekend en automatisch worden geëscaleerd wanneer dit op basis van vooraf gestelde criteria met betrekking tot urgentie en impact is bepaald, of handmatig wanneer een behandelaar dit nodig acht.	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om een Melding te koppelen aan geregistreerde services.	Toon aan in demo omgeving
Het ESM Oplossing biedt een mogelijkheid waar de afhandelaar van Meldingen van alle typen de afhandeling kan doen	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om multi channel aanvragen (click, call, face) geautomatiseerd te verwerken tot een Melding/aanvraag.	Toon aan in demo omgeving

De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om na registratie van een aanvraag een bevestiging naar de aanmelder te versturen ongeacht het type aanvraag (incident, change, order)	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om binnen de Melding communicatie tbv informatie-uitwisseling tussen behandelaar en melder mogelijk te maken. Hierbij dient onderscheid gemaakt te kunnen worden tussen informatie-uitwisseling tussen afhandelaren onderling (intern commentaar) en van afhandelaar naar melder (extern commentaar).	Toon aan in demo omgeving
Een customer support manager dient te kunnen sturen op en verantwoorden op de totale kwaliteit van door ons geleverd support. De ESM Oplossing biedt out-of-the box minimaal mogelijkheden om inzicht in aantallen openstaande en gesloten tickets per soort, doorlooptijd van aanvraag tot oplossing (in gemiddelden), per servicetype.	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt voorzieningen voor afnemers van dienstverlening om multichannel (click, call, face) selfservice & support (knowledgebase/ kennisbank aanwezig) te gebruiken	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om Meldingen naar verschillende type afhandeling om te zetten tenminste: - Incident/klacht - Change request - Aanvraag - Reservering - Informatie verzoek	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om Meldingen te koppelen aan andere Meldingen. Denk aan een incident koppelen aan een problem, meerdere incidenten aan elkaar koppelen of een veroorzakende change koppelen aan een problem	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om bij een Melding een afhandelgroep of behandelaar te kiezen die verantwoordelijk wordt voor het afhandelen van de ESM Oplossing voor de Melding. Automatisering van die toekenning wordt ondersteund en is het primaire uitgangspunt. Handmatige toekenning blijft te allen tijde mogelijk	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing ondersteunt: - Het specifiek kunnen toewijzen van records aan een behandelaar, welke lid is van een specifieke groep. - Bij geen reactie of afwijzing kan de oplossing het record rouleren tussen andere beschikbare behandelaren van een groep. - werkvoorraad op grafische wijze aan te geven (bijv. naar hoogste prioriteit) - Meldingen door een behandelaar te laten oppakken en op naam toe te kennen - Meldingen weer terug te zetten als deze niet door de behandelaar opgepakt kan worden - taken te verdelen vanuit een 'groepsbak', waarbij medewerkers zelf taken uit een groepsbak kunnen selecteren en deze indien van toepassing kunnen toewijzen	Toon aan in demo omgeving

De ESM Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om als gebruiker notificatie-voorkeuren in te kunnen stellen en in lijn met deze instellingen te ontvangen (denk aan mail, sms).	Toon aan in demo omgeving
de ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om fysieke servicepunten te ondersteunen met benodigde functionaliteiten. Minimaal dient dit te zijn: ondersteuning van de planning en reserveringen van het servicemoment, uitnodigen en afzeggen via Office-365	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing ondersteunt statussen in de levenscyclus van een Melding, waarbij de terminologie kan worden gewijzigd.	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing dient de mogelijkheid te ondersteunen om de gebruiker realtime ondersteuning te bieden op de dienstverlening middels een chatfunctie	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt het Kadaster de mogelijkheid om geholpen te worden door een digitaal en intelligente chatbot. Deze is in staat te begrijpen wat de vraag is en kan door middel van machine learning acteren en bepaalde vragen zelf beantwoorden en acties ondernemen.	Toon aan in demo omgeving
De ESM Oplossing biedt een specifieke omgeving voor de Kadaster ServiceDesk/ServiceDesk medewerker waarbij het automatisch routeren en toewijzen van Melding obv agent planning wordt ondersteund.	Toon aan in demo omgeving
De ESM oplossing biedt een dashboard die een Kadaster ServiceDesk medewerker in staat stelt in 1 oogopslag de relevante data van de melder in te zien (denk tenminste aan historie Meldingen, overzicht middelen)	Toon aan in demo omgeving