

Bijlage 3

Programma van eisen en wensen

‘ESM-software’



Kenmerk

Z/21/124429

Datum

17 februari 2022 versie definitief

Inleiding

In deze bijlage vindt u het programma van eisen en wensen. De eisen zijn aangeduid met de letter 'E'. De eisen zijn minimeisen. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. De wensen zijn aangeduid met de letter 'W'. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium Kwaliteit. Aan ieder antwoord zal een score worden toegekend. De wijze waarop de wensen worden beoordeeld kunt u vinden bij criterium kwaliteit K3: Wensen functionaliteit in paragraaf 4.7 van het aanbestedingsdocument 'ESM-software'.

A. Algemeen

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E1	<u>Algemeen</u> De Software ondersteunt minimaal de volgende processen: • Incidentmanagement • Changemanagement • Leveranciersmanagement • Asset en Configuratiemanagement • Problemmanagement • Reserveringsbeheer • Bezoekersregistratie • Accommodatie/huisvestingsbeheer • Contractbeheer en Service Level Management De Software beschikt over c.q. maakt minimaal gebruik van de volgende onderdelen: • Gebruikersportal • Rapportages en overzichten • Workflow ondersteuning • Kennisbank De Software moet multidisciplinair inzetbaar zijn. Dit betekent dat meerdere toepassingen qua teams, waar nodig, gescheiden naast elkaar kunnen draaien. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ICT, Facilitair, Privacy meldingen, etc. De Software heeft de mogelijkheden tot het afschermen van zowel muteren als raadplegen op het niveau van Behandelaarsgroepen en eventueel Behandelaars.

	De Software moet minimaal onderstaande onderdelen van het ITIL4 procesmodel kunnen ondersteunen. General management practices • Measurement and reporting • Knowledge management • Supplier management Service management practices • Service catalogue management • Service level management • Monitoring and event management • Service desk • Incident management • Service request management • Problem management • Release management • Change enablement • Service configuration management • IT asset management Technical management practices • Deployment management
E2	<u>Taal</u> De Software moet voor Behandelaars en Gebruikers in de Nederlandse taal zijn. Mag voor de Behandelaar wel Engelse termen bevatten.
E3	<u>Communicatie</u> De Behandelaar kan ervoor kiezen of wel of geen update via de mail en/of op andere wijze verstuurd wordt naar de aanmelder. Op deze wijze is te realiseren dat de Gebruiker actief geïnformeerd wordt bij belangrijke updates van de status, maar kan ook voorkomen worden dat deze gebombardeerd wordt met veel mailtjes indien er sprake is van veel updates.
E4	<u>Import Outlook e-mail</u> Het moet mogelijk zijn om vanuit een persoonlijke of gedeelde map in de mailbox een e-mail automatisch in te lezen als een melding/change in De Software. Als er een meldnummer in de mail vermeld is, dan moet deze automatisch toegewezen worden aan de desbetreffende melding.
E5	<u>AD-koppeling</u> De Software wordt gekoppeld aan de Active Directory (AD). Koppeling omvat minimaal naam, e-mailadres, telefoonnummer, organisatie, afdeling en team.

E6	<u>Werken op meerdere apparaten</u> De Software werkt op verschillende soorten apparaten (tablet, desktop, laptop, smartphone) en past zich aan aan de mogelijkheden van het soort apparaat (volledig “responsive”).	
E7	<u>Plaats en tijd onafhankelijk toegankelijk</u> De Software is in de basis 24/7 te gebruiken door zowel Gebruikers als Behandelaars.	
E8	<u>Zowel groeps- als individu gerichte ondersteuning</u> De Software ondersteunt het toewijzen van werkzaamheden, acties en taken zowel aan individuele personen als aan Behandelaarsgroepen.	
E9	<u>Signalering en notificatie</u> De Software voorziet in een signalerings- en notificatie-functionaliteit waarbij Behandelaars worden geattendeerd op bijvoorbeeld het bijna verstrijken van termijnen etc.	
E10	<u>Gebruikersvriendelijke registratie en afwikkeling</u> De Software moet functionaliteit bieden om alle binnenkomende incidenten te registreren en af te wikkelen op een gebruiksvriendelijke en intuïtieve manier.	
E11	<u>Werken met vooraf gedefinieerde oplostijden</u> De Software moet kunnen werken met vooraf gedefinieerde oplostijden. Denk hierbij aan de wettelijke verplichting voor het afhandelen van een datalek binnen 72 uur (3 dagen, geen rekening houdend met kantoor tijden).	
E12	<u>Voor Gebruiker verborgen acties en opmerkingen</u> De Software biedt de mogelijkheid om bepaalde acties van Behandelaars “onzichtbaar te maken” voor de Gebruiker. Andere Behandelaars moeten deze dan nog wel kunnen zien.	
Wensen		Aantal punten
W1	<u>Agile werken</u> De Software ondersteunt bij voorkeur ook “Agile werken”. De Software faciliteert daarbij dus, naast de “meer traditionele werkwijzen”, ook in het werken in sprints/cycles/iteraties in multidisciplinaire teams, zodat de gebruikersorganisatie ook op een Agile werkwijze kan worden bediend. Het Agile werken wordt door De Software ondersteund met de inzet van visuele hulpmiddelen. Denk hierbij aan een kanbanbord / week bord.	1
W2	<u>Plannen van werkzaamheden (bijvoorbeeld kanbanbord)</u> De Software geeft de mogelijkheid tot plannen van werkzaamheden (zie onder 12).	2

	Denk hierbij aan de mogelijkheid om te werken met een visueel hulpmiddel als een kanban bord en/of het werken met velden waarop plannings- en voortgangsinformatie kan worden afgezet tegen bij voorkeur ook capaciteit.	
W3	<u>Overige koppelingen</u> - De Software biedt de mogelijkheid om te koppelen met Service management tooling van externe partijen (bijvoorbeeld TOPdesk, Service Now of Freshdesk). - Realisatie van deze koppeling is fase 2.	3
W4	<u>Koppeling met andere gemeentelijke Software:</u> De Software biedt de mogelijkheid om te koppelen met de volgende andere Software toepassingen: - JOIN (Decos) - MS365 (planner, Kanban, Sharepoint) - Importfunctie voor objectregistratietooling (zoals netwerksniffer) - Koppeling assets met financiële systeem/rapportage en order-/bestelregistratie - Koppeling HRM Systeem – Motion	1 punt per koppeling (totaal 5 punten)

B. Incidentmanagement

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E13	<u>Algemeen</u> Het proces incidentmanagement moet met een digitale workflow ondersteund worden. Deze ondersteuning moet de mogelijkheid bieden meldingen te classificeren en te categoriseren zodat deze aan de juiste Behandelaarsgroep toegewezen kunnen worden. Meldingen kunnen gekoppeld worden aan de melder, een configuratie-item (CI) en aan elkaar.
E14	<u>Escalatie</u> Meldingen kunnen functioneel (naar 2 ^e lijn) geëscaleerd worden.
E15	<u>Doorzetten naar leveranciers</u> Meldingen kunnen via de mail worden doorgezet naar leveranciers.
E16	<u>Major incidenten</u> De Software heeft de mogelijkheid om een major incident aan te maken waar alle bijbehorende meldingen (automatisch) aan gerelateerd worden.

E17	<u>Relatie incidenten met major incident</u> Acties die worden opgevoerd in het major incident worden automatisch weergegeven in de onderliggende incidenten.	
E18	<u>Afsluiten major incidenten</u> Bij het afsluiten van een major incident worden de onderliggende meldingen ook automatisch afgesloten.	
E19	<u>Publiceren major incidenten</u> Major incidenten moeten gepubliceerd kunnen worden binnen De Software. De Gebruiker ziet in de Gebruikersportal direct welke major incidenten er zijn en kan zijn melding hier eenvoudig aan toevoegen / zich abonneren op de afhandeling van het incident.	
E20	<u>Standaard oplossingen</u> Indien voor een melding een standaard oplossing beschikbaar is in de kennisbank kan de Behandelaar deze oplossing eenvoudig doorzetten naar de melder.	
E21	<u>Afhandeltermijnen</u> Op basis van de classificatie van de melding wordt een standaard afhandeltermijn aan de melding gekoppeld. De Software geeft de mogelijkheid te signaleren op meldingen waarvan de afhandeltermijn binnen X tijd verstrijkt.	
E22	De Software moet beschikken over mailsjablonen, afhankelijk van de status van de melding. Tevens moeten deze mailsjablonen door de functioneel beheerder aanpasbaar zijn.	
E23	<u>Incidenten omzetten in changes</u> Meldingen moeten kunnen worden doorgezet naar een change en als de aard van de incidentmelding daar aanleiding toe geeft. De koppeling naar de oorspronkelijke Melding moet dan in de change zichtbaar zijn en vice versa.	
Wensen		Aantal punten
W5	<u>Standaard oplossingen)</u> De Software biedt de mogelijkheid om op basis van steekwoorden of andere ingevoerde gegevens waar mogelijk een standaard oplossing aan de Gebruiker aan te bieden op het moment dat een Melding wordt aangemeld.	3
W6	<u>Classificatie op basis van SLA</u> De Software maakt het mogelijk om op basis van de ingevoerde gegevens geautomatiseerd de classificatie in te stellen, zodat hierbij kan worden aangesloten op de actuele SLA afspraken. Denk aan aparte afspraken per toepassingsgebied (ICT versus Facilitair), maar ook aan type melding (incident, verzoek, bestelling) en CI (hardware-type of software-type), etc.	3

C. Problemmanagement

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E24	<u>Algemeen</u> De Software biedt een module om problemen te kunnen behandelen. Binnen problemmanagement valt in elk geval: • Registreren van het problem in de ESM Software en toewijzen aan een Behandelaarsgroep • Controleren of al een 'known error' aanwezig is en classificeren op basis van urgentie en impact • De status 'Extern' kan worden gebruikt als een externe leverancier het problem moet oplossen (met referentie aan het meldingsnummer van de externe leverancier) • Het koppelen van het problem aan de: ○ gerelateerde incidenten, ○ gerelateerde change(s), ○ kennisitem (welke een workaround biedt) ○ oplossende change ○ CI uit de CMDB • De status 'known error' toekennen, wanneer de grondoorzaak is gevonden en een work around is aangeboden.
E25	Bij iedere statusupdate kan de behandelaar ervoor kiezen een (automatische) statusupdate te versturen naar de eigenaar van het problem.
Wensen	
	Aantal punten
W5	Bij een koppeling van een problem met een oplossende change wordt automatisch een activiteit aangemaakt onder de change om het problem te sluiten en de Kennisitem bij te werken. 1
W6	Bij het afsluiten van een opgeloste problem zullen de gerelateerde incidenten automatisch de gereedmelding van het problem meenemen als update en het incident afsluiten. 3

D. Changemanagement

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E26	<u>Algemeen</u> De Software ondersteunt changemanagement. Hierbij kan minimaal onderscheid worden gemaakt tussen standaard en niet-standaard wijzigingen. Standaard en niet-standaard wijzigingen hebben aparte workflows, waarbij voor de niet-standaard wijzigingen de mogelijkheid bestaat om één of meerdere beslismomenten in te bouwen (zoals besluitvorming in een Change Advisory Board (CAB)).
E27	<u>Gebruik van subchanges en/of activiteiten</u> Changes kunnen worden opgedeeld in subchanges en/of activiteiten die zowel apart als gezamenlijk gepland kunnen worden.
E28	<u>Melden dreigende tijdsoverschrijding</u> Bij het (dreigen van) overschrijden van de geplande datum van de change, subchange of activiteit kan de Behandelaar daar melding van krijgen.
E29	<u>Evaluatiefase</u> De Software biedt de mogelijkheid om na het sluiten van de wijziging nog informatie aan de wijziging toe te voegen met betrekking tot zaken die zijn geconstateerd bij de evaluatie van de wijziging. Alternatief mag zijn om dit in het proces op te nemen, maar dan moet de evaluatiefase voor het bewaken van de doorlooptijden niet worden meegenomen als (extra) doorlooptijd.
E30	<u>Nood changes</u> De Software ondersteunt de mogelijkheid om te werken met "nood-changes", waarbij bepaalde vooraf gedefinieerde fases van het proces kunnen worden overgeslagen. Dit wordt veel gebruikt bij kwetsbaarheden.
E31	<u>Inzicht in de planning</u> De Software biedt inzicht in de totale planning van changes zoals die in het systeem is opgenomen, inclusief de gewenste fases. Denk daarbij aan een kalenderfunctie en/of het gemakkelijk zichtbaar kunnen maken van de voortgang van alle changes. Vanuit daar moet kunnen worden doorgelikt naar bijvoorbeeld sub-fases en activiteiten.
E32	<u>Onderscheid in fases</u> De Software maakt in ieder geval onderscheid in de aanvraagfase, de voorbereidingsfase en de uitvoeringsfase.

Wensen		Aantal punten
W7	<u>Inzicht in de fases voor de Gebruiker</u> De Software biedt inzicht voor de Gebruiker voor wat betreft de fase waarin de change zich bevindt, inclusief de geplande realisatiedatum.	1
W8	<u>Bewaken op subchanges of activiteiten (1 van 2)</u> Voortgangsbewaking op subchanges of activiteiten is mogelijk.	3
W9	<u>Bewaken op subchanges of activiteiten (2 van 2)</u> Rapporteren en bewaken van subchanges of activiteiten kan zowel in relatie tot de hoofd change als apart.	3
W10	<u>Toevoegen van eigen velden</u> De Software heeft de mogelijkheid om eigen vrij definieerbare velden die niet standaard in het systeem zitten toe te voegen waarmee extra informatie kan worden bijgehouden.	3
W11	<u>Changes koppelen aan vergaderingen</u> De Software biedt de mogelijkheid changes te koppelen aan vergadermomenten van in te stellen vergaderingsgroepen (zoals een CAB). Hiermee kan een agenda worden gegenereerd.	1
W12	<u>Changes koppelen aan persoonlijke planningsdatum</u> De Software biedt de mogelijkheid (sub)changes en activiteiten te koppelen aan planningsdatums. Bij activiteiten kan daarmee dus de datum worden opgevoerd waarop de uitvoering door de Behandelaar van die activiteit daadwerkelijk gepland is.	1
W13	<u>Werken met meerdere planningsdatums</u> De Software registreert de door het systeem op basis van de SLA of bij accepteren van de wijziging opgevoerde planningsdatum, maar heeft daarnaast de mogelijkheid minimaal één actuele planningsdatum op te geven op basis van de actuele stand van zaken dan wel een later bijgestelde planning.	3
W14	<u>Changes koppelen aan projecten</u> De Software biedt de mogelijkheid om changes te relateren aan projecten, die al dan niet in De Software dan wel via een ander softwarepakket worden vastgelegd en bijgehouden.	3

E. Leveranciersmanagement (Contractbeheer en Service Level Management)

Nr.	Omschrijving Eis / Wens
Eisen	
E33	<u>Algemeen</u> Met De Software wil Hoeksche Waard Contractbeheer en Service Level Management faciliteren. Alle contractinformatie staat erin, signalering helpt ons vanuit De Oplossing om geen deadline te missen. Daarnaast is het noodzakelijk voor onze ServiceDesk om relevante contractinformatie inzichtelijk te hebben en te kunnen koppelen aan binnenkomende meldingen. De Software geeft de mogelijkheid basis leveranciersgegevens (contactpersonen, NAW, etc.) vast te leggen en CI's aan leveranciers te koppelen.
E34	<u>Bestellingen en meldingen toewijzen aan leveranciers</u> Bestellingen en meldingen kunnen rechtstreeks vanuit De Software doorgestuurd worden naar leveranciers. VB: bestelling van bloemen, lunches, ed. kunnen doorgezet worden naar de betreffende leverancier middels een e-mail sjabloon.
E35	Binnen De Software moet een producten- en dienstencatalogus (PDC) geraadpleegd en beheerd kunnen worden.
E36	De PDC is te raadplegen via de Gebruikersportal.
E37	In De Software moeten SLA's en KPI's vastgelegd kunnen worden die voortkomen uit contractafspraken met leveranciers.
E38	SLA's en KPI's moeten gekoppeld kunnen worden aan meldingen.
Wensen	
W15	<u>Leveranciers koppelen aan contracten</u> Leveranciers willen we kunnen koppelen aan contracten die in ons DMS (Decos JOIN) zijn opgeslagen.
Aantal punten	
	1

F. Asset- en configuratiemanagement

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E39	<u>Algemeen</u> De Software moet beschikken over een configuration management database (CMDB). Het invoeren en beheren van hard- en software items moet gemakkelijk binnen het pakket plaats kunnen vinden. Nieuwe item-categorieën dienen gemakkelijk in De Software ingevoerd kunnen worden. Denk hierbij aan de mogelijkheid om naast soft- en hardware ook certificaten te kunnen registreren. De CMDB moet op ieder veld doorzocht kunnen worden.
E40	<u>Toegang tot CMDB</u> Autorisatie is op basis van individuele of groepsrechten in te richten.
E41	<u>Snel importeren nieuwe items</u> De Software voert nieuwe items in via het importeren van gegevens uit andere gegevensbronnen, zoals bijvoorbeeld een Excel werkblad.
E42	<u>Koppelen CI</u> CI moeten bruikbaar en te koppelen zijn binnen de processen van De Software. De subset aan CI's moeten in een keuzemenu geplaatst en/of gerelateerd kunnen worden en herbruikbaar zijn voor meerdere velden.
E43	<u>Koppelingen met medewerkers etc.</u> De Software moet CI's kunnen koppelen aan medewerkers, maar ook met groepen of andere "objecten". Een laptop wil je koppelen aan een medewerker, een flexplek niet.
E44	<u>Inzicht in meldingen per CI</u> Software moet het mogelijk maken CI's uit het CMDB te bekijken en te kunnen zien welke meldingen er op dit item zijn binnengekomen.
E45	<u>Eénmalige invoer van gegevens</u> De Software moet zodanig ingericht zijn dat alle relevante gegevens slechts eenmalig dienen te worden ingevoerd.
Wensen	
W17	<u>Werken met QR- en/of barcodes</u> De Software biedt de mogelijkheid tot identificatie van een middel en zijn locatie middels QR-code of barcode met bijbehorende scanner, of gelijkwaardig, bijv. in processen voorraadbeheer, logistiek.
Aantal punten	
3	

G. Gebruikersportal

Nr.	Omschrijving	
Eisen		
E46	<u>Algemeen</u> De Software biedt een web-based Selfservice aan om gebruikers hun eigen aanvragen of die van hun afdeling te kunnen indienen/volgen/bijwerken.	
E47	<u>Flexibele inrichting Gebruikersportal</u> De Gebruikersportal moet door functioneel beheer makkelijk aanpasbaar zijn (indeling pagina's, teksten, aanpassen/toevoegen formulieren, diensten, etc). Hierbij kunnen verschillende niveaus aangebracht worden in de gepresenteerde opties/diensten.	
E48	<u>Starten workflows</u> Op basis van de input van een Gebruiker in het Gebruikersportal kan een workflow gestart worden.	
E49	<u>Koppelen aan behandelgroepen</u> De Gebruikersportal moet een melding, op basis van het type melding waarvoor wordt gekozen, direct door kunnen zenden naar bepaalde behandelgroepen.	
E50	<u>Inzage in voortgang en informatie toevoegen</u> De Gebruikersportal geeft de Gebruiker zelf later de mogelijkheid extra informatie toe te voegen, zoals bijlages.	
E51	<u>Historie</u> Gebruikers moet eerder ingediende en afgehandelde meldingen kunnen inzien.	
E52	<u>Informatievoorziening</u> In het Gebruikersportal moeten de verschillende diensten op een overzichtelijke manier aan te bieden/te beschrijven zijn, waarbij de gebruiker op een intuïtieve manier en efficiënte manier in zijn/haar behoefte wordt voorzien.	
E53	<u>Webshop functionaliteit</u> Een Gebruiker kan een product bestellen/afnemen in de Gebruikersportal	
E54	<u>Configuratie items</u> De melder moet gekoppelde CI's (uit de CMDB) kunnen gebruiken bij het maken van een melding of het stellen van een vraag of het verzoeken van een wijziging. (Bijvoorbeeld: type endpoint, locatie, gebouw, applicatie, functie van persoon, et cetera).	
E55	<u>Zoekfunctie</u> De Gebruikersportal heeft een zoekfunctie voor gebruikers.	
Wensen		Aantal punten
W18	<u>Koppeling CMDB</u> Deze Gebruikersportal moet gekoppeld zijn met de CMDB voor vastgestelde producten. Een bijkomende wens is dat voorraadbeheer hieraan gekoppeld is. Zodoende kunnen we bij een vooraf gestelde	3

	ondergrens een signaal uit laten gaan voor bestelling van het product bij vastgelegde leverancier.	
--	--	--

H. Rapportages en overzichten

Nr.	Omschrijving	
Eisen		
E56	<u>Algemeen</u> De Software stelt zelf rapportages en overzichten samen die aan Behandelaars(groepen) beschikbaar gesteld worden. Dit biedt de mogelijkheid tot het bewaken van en het rapporteren over de voortgang en de afhandeling van de meldingen en wijzigingen etc.	
E57	<u>Dashboards</u> De individuele Behandelaar heeft een persoonlijk dashboard waarin alle activiteiten staan die op zijn / haar naam staan. Er moet ook gewerkt kunnen worden met dashboards per Behandelaarsgroep. De keuze voor persoonlijk of Behandelaarsgroep qua presentatie is dynamisch te maken of tegelijkertijd (onder of naast elkaar) te gebruiken.	
E58	<u>Rapportages en overzichten</u> Rapportages en overzichten zijn op te stellen en op te roepen vanuit De Software en af te schermen per behandelaarsgroep.	
E59	<u>Gegevens beschikbaar stellen voor o.a. dashboards</u> De Software kan benaderd worden door andere software oplossingen (zoals Cognos of andere BI-tools) voor het maken van andere overzichten, rapportages of dashboards die niet middels de rapportage mogelijkheid van De Software zelf gegeneerd kunnen worden.	
E60	<u>Alle velden te gebruiken voor rapportages en/of lijsten</u> Alle velden die gevuld zijn, inclusief de memo velden en de eventueel vrij te definieerbare velden, moeten verwerkt kunnen worden in rapportages en/of lijsten en kunnen worden geëxporteerd (naar bijvoorbeeld Excel).	
Wensen		Aantal punten
W19	<u>Alle velden te gebruiken als selectie of sortingsveld</u> Alle velden, inclusief de vrij definieerbare, kunnen gebruikt worden als selectie- en/of sortingsveld. Memo velden zijn hiervan uitgezonderd.	3

W20	<u>Rapportages</u> Bij het maken van rapportages en overzichten is inzichtelijk te maken hoe lang de melding of wijziging bij welke Behandelaars(groep) in behandeling is geweest, ook als deze een aantal keer is gewijzigd tussen Behandelaarsgroepen.	3
-----	---	---

I. Workflow ondersteuning

Nr.	Omschrijving	
Eisen		
E61	<u>Algemeen</u> In De Software kunnen workflows ingericht worden. De workflows worden aan de melding gekoppeld. Workflows zijn flexibel in te richten met daaraan gekoppelde activiteiten en Behandlerlaars(groepen).	
E62	<u>Doorzetten naar gedefinieerde Behandelaarsgroepen</u> Onderdeel van de workflow is het geautomatiseerd, dus zonder menselijke tussenkomst, doorzetten van bepaalde type meldingen en/of meldingen met bepaalde kenmerken naar binnen die workflow gedefinieerde Behandelaarsgroepen.	
E63	<u>Processturing m.b.v. workflow</u> Met behulp van workflow functionaliteit moet op basis van de documenttypes/sjablonen in De Software kunnen worden vastgelegd hoe een aanvraag wordt afgehandeld. Bijvoorbeeld als iemand nieuwe hardware aanvraagt, waarvoor eerst goedkeuring moet worden verkregen van een andere persoon of functionaris voordat deze verder het proces in gaat.	
Wensen		Aantal punten
W21	<u>Pushmeldingen</u> De Software biedt de mogelijkheid om "pushmeldingen" te kunnen versturen in het geval van bijvoorbeeld een hoge prio-melding (naar bijvoorbeeld mobiele app, teams, SMS).	3

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E64	<u>Algemeen</u> De Software beschikt over een kennisbank waarin wij zelf kennis kunnen opslaan over onze hard- en software en over het oplossen van eerdere meldingen etc. Bij het werken met incidenten, problems, changes, etc. moet gebruik kunnen worden van de in deze kennisbank opgeslagen gegevens.
E65	<u>Publiceren items</u> Kennisbank items moeten gepubliceerd kunnen worden naar de organisatie middels de Gebruikersportal.
E66	<u>Aanbieden standaard oplossing</u> De Software moet op basis van bijvoorbeeld een gekoppelde CI een standaard oplossing kunnen aanbieden aan de Gebruiker.

K. Beveiliging en privacy

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E67	<u>Algemeen</u> De Software moet conform Baseline Informatie Overheid (BIO) voldoen aan de beveiliging en privacy eisen.
E68	<u>Toegang tot meldingen af te schermen/beveiligingsincidenten</u> Op basis van een categorisatie moet bepaald kunnen worden welke Behandelaarsgroep de melding mag zien. Deze categorieën, en dus ook de behandelgroepen, moeten vrij in De Software definieerbaar zijn. Hierbij moeten beveiligingsincidenten apart te identificeren zijn.
E69	<u>Autorisaties</u> Ook moet ingesteld kunnen worden dat meldingen die voldoen aan bepaalde criteria (onderwerpen, HRM gerelateerde meldingen, CMDB items etc.) slechts voor een geselecteerde groep gebruikers zichtbaar zijn. Dit zowel op het scherm als in rapportages.

L. Plannen en voortgang bewaking

Nr.	Omschrijving	
Eisen		
E70	<u>Algemeen</u> De Software biedt mogelijkheden om activiteiten te plannen en de voortgang te bewaken.	
E71	<u>Beheerderstaken</u> De Software kan periodieke (beheerders)taken inplannen en opnemen in de werkvoorraad. Dit vindt plaats in meerdere onderdelen, dus bijvoorbeeld zowel voor facilitaire werkzaamheden, als voor changes ICT, etc.	
E72	<u>Kanbanbord – plannen en voortgangbewaking</u> Openstaande meldingen kunnen op een kanbanbord weergegeven worden en toebedeeld aan individuele Behandelaars.	
Wensen		Aantal punten
W22	<u>In- en extern kanbanbord mogelijk</u> Als te gebruiken kanbanbord kan zowel een intern kanbanbord gebruikt worden als een koppeling worden gemaakt met een extern kanbanbord.	2
W23	<u>Koppeling kanbanbord</u> Tussen het kanbanbord en De Software bestaat een dynamische koppeling qua termijnen en planningsdata.	2
W24	<u>Filters in kanbanbord</u> In het kanbanbord kun je zelf filters definiëren, zodat je kunt filteren op velden uit meldingen/wijzigingen.	1
W25	<u>Geplande werkzaamheden</u> De Software biedt de mogelijkheid incidentele werkzaamheden (taken) in te plannen en op te nemen in de werkvoorraad. Hierbij dient dan minimaal een start- en einddatum op te geven te zijn.	2
W26	<u>Bewaken beheerderstaken en geplande werkzaamheden</u> De beheerderstaken en geplande werkzaamheden moeten indien gewenst buiten de normale rapportages gehouden kunnen worden of daarover moet apart gerapporteerd kunnen worden.	3

M. Reserveringenbeheer

Nr.	Omschrijving	
Eisen		
E73	<u>Algemeen</u> De Software heeft een reserveringsmodule waarin ruimten, middelen en diensten te reserveren zijn.	
E74	<u>Koppeling</u> De reserveringsmodule is te benaderen via de Gebruikersportal voor gebruikers.	
E75	<u>Integratie Outlook-agenda</u> Er moet een koppeling zijn tussen de Outlook agenda en de reserveringenplanner in De Software. Dit houdt in dat het dus mogelijk is om een reservering te maken vanuit de Outlook-agenda van de gebruiker en vice versa.	
E76	<u>Synchronisatie</u> Wanneer er wijzigingen op een bestaande reservering worden doorgevoerd dienen deze gesynchroniseerd te worden tussen De Software en de Outlook agenda.	
Wensen		Aantal punten
W27	<u>Reserveren via mobiel</u> De Software biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om via je mobiele telefoon een ruimte te reserveren.	2

N. Bezoekersregistratie

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E77	<u>Algemeen</u> De Software moet een module hebben waar bezoekers van alle gedefinieerde locaties in geregistreerd kunnen worden. Zowel Behandelaars als Gebruikers kunnen bezoekers registreren in deze module.
E78	<u>Aanvullende diensten</u> In de bezoekersregistratiemodule kan door Behandelaars en Gebruikers aanvullend een ruimte, dienst en/of middel gereserveerd worden.
E79	<u>Statusbeheer</u> Voor het beheren van bezoekersregistratie kunnen diverse statussen aan bezoekers worden toegekend (bijvoorbeeld: verwacht, aangemeld, afgemeld, geannuleerd).

E80	<u>Overzicht bezoekers</u> In De Software wordt zichtbaar welke bezoekers er organisatie breed worden verwacht op een zelfgekozen datum.
E81	<u>Outlookagenda</u> Vanuit een bezoekersregistratie wordt er automatisch een item aangemaakt in de Outlookagenda.
Wensen	
W28	<u>Meldingen/wijzigingen</u> Binnen een melding/wijziging is er een rechtstreekse optie om een bezoeker(s) te registreren.
Aantal punten	
2	

O. Accommodatiebeheer

Nr.	Omschrijving
Eisen	
E82	<u>Algemeen</u> De Software heeft de functionaliteit om diverse gebouwen en hierbinnen diverse ruimtes te registreren en hierbij de kenmerken vast te leggen (vierkante meters, plattegronden, objecten etc.).
E83	Ruimtes die gedefinieerd zijn binnen het accommodatie beheer kunnen binnen De Software hergebruikt worden voor bijvoorbeeld reserveringen of als locatie bij de melding van een incident.
E84	De Software koppelt locaties en ruimtes die gedefinieerd zijn aan de meldingen, waardoor inzicht kan worden verkregen in de meldingen die over een bepaalde ruimte of locatie gaan.

P. Technisch

Nr.	Omschrijving
Technische eisen	
E85	<u>Cloud-Oplossing</u> De Software wordt aangeboden als cloud-oplossing (off-premise gemeente HW).
E86	Leverancier van De Software en de hostingpartij zijn gevestigd onder Nederlands of Europees recht. Hosting van De Software en de gegevens vindt fysiek plaats in en in overeenstemming met de eisen van de Europese Unie.
E87	De Software is volledig webbased te gebruiken, binnen de Citrix-omgeving van de gemeente Hoeksche Waard zonder gebruik van een extra Citrix-omgeving en zeker niet met andere vormen van remote-app clients.

E88	De Software moet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, functioneren binnen de ICT-omgeving van gemeente Hoeksche Waard en binnen de meest gangbare besturingssystemen en webbrowsers en aansluiten op de nieuwste updates en releases hiervan.
E89	De integriteit van data blijft gewaarborgd door bedrijfskritische data van gemeente Hoeksche Waard aantoonbaar te scheiden van andere klanten. Leverancier heeft ISO 20000, ISO 27000, ISAE 3402 en/of vergelijkbare certificeringen om aan te tonen dat interne procedures bij de cloudprovider op orde zijn.
E90	<u>Browsers</u> Alle Gebruikersinterfaces van De Software dienen volledig webbased te zijn – zonder dat daarbij clientside plug-ins als Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc. benodigd zijn – en als zodanig ten minste benaderbaar met (de meest actuele versies van) de volgende browsers, zonder enige beperking v.w.b. weergave en functionaliteit: • Microsoft Edge (standaard); • Mozilla Firefox, de laatste en voorlaatste released versie; • Google Chrome, de laatste en voorlaatste released versie.
E91	<u>Microsoft 365</u> De Software dient MS 365 64-bit versie te ondersteunen.
E92	<u>Productie- en testomgeving</u> De installatie van De Software vindt plaats in een productie- en een testomgeving (productie, testomgeving gebruiker en testomgeving beheerders). De productie- en testomgevingen zijn gescheiden omgevingen.
E93	<u>Common Ground</u> De Software dient zo veel mogelijk te zijn ontwikkeld volgens de principes van Common Ground (VNG): - Gegevens en data gescheiden van processen en applicaties - Gebruik van een gemeenschappelijke integratielaag - Gegevens blijven bij de bron - Gegevens worden niet gekopieerd en/of dubbel opgeslagen.
E94	<u>Koppelingen</u> Alle Koppelingen tussen De Software en andere applicaties (incl. landelijke voorziening) dienen bij voorkeur via de Servicebus van de gemeente Hoeksche Waard (OpenTunnel van Jnet) te lopen o.b.v. berichtenverkeer conform de betreffende landelijke standaarden (GEMMA). Dit geldt ook voor de levering van administratieve gegevens aan afnemende software. Leverancier garandeert dat deze Koppelingen voldoen en ook in de toekomst blijven voldoen.

	Alle eventuele applicatie datastromen vinden plaats op basis van ten minste HTTPS verkeer TLS 1.3, SSL of gelijkwaardig met certificaat (en indien bij hoge uitzondering en alleen bij vooraf schriftelijke toestemming van de CISO een andere vorm van ontsluiten wordt gekozen op basis van HTTPS, SSL V2 en 2 way SSL certificaat) en de mogelijkheid om een reverse proxy oplossing van de gemeente in te kunnen zetten (NetScaler).
E95	<u>Data, datamodel en database</u> De database en data zijn gescheiden van De Software.
E96	Gemeente Hoeksche Waard is en blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens binnen De Software en heeft daar als zodanig ook te allen tijde toegang toe. Gemeente Hoeksche Waard kan haar gegevens bovendien te allen tijde terugtrekken of vernietigen zonder tussenkomst van Leverancier.
E97	Leverancier geeft inzage in het datamodel van de database, indien gewenst onder non-disclosure agreement. In De Software moet van ieder schermveld eenvoudig te achterhalen zijn wat de naam van het veld in de database is en in welke tabellen dit veld voorkomt.
E98	Leverancier garandeert dat toevoegingen aan en veranderingen van het datamodel van De Software mogelijk zijn en blijven en zorgt ervoor dat de bijbehorende functionaliteiten beschikbaar blijven in alle latere versies van De Software.
E99	Leverancier biedt gemeente Hoeksche Waard te allen tijde, uiteraard m.u.v. de afgesproken servicewindows, toegang tot de database van de Software met gegevens voor bevraging via ETL: d.m.v. leesrechten rechtstreeks op de database en/of d.m.v. views op de database.
E100	Leverancier voert alleen met uitdrukkelijke toestemming van gemeente Hoeksche Waard wijzigingen door in de database van De Software. Dit geldt zowel voor individuele wijzigingen, als voor massale wijzigingen al dan niet via De Software of rechtstreeks in de database.
E101	<u>Beveiliging</u> De Software stelt gemeente Hoeksche Waard in staat om voor de betreffende aspecten te voldoen aan de BIO en dient qua beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid te functioneren op een niveau dat consistent is met het informatiebeveiligingsniveau dat vereist is voor de bedrijfsprocessen die door De Software worden ondersteund. Leverancier conformeert zich daarbij aan het informatiebeveiligingsbeleid van gemeente Hoeksche Waard en sluit o.a. daarvoor met gemeente Hoeksche Waard een SLA en Verwerkersovereenkomst af.
E102	Alle communicatie met De Software geschiedt volledig o.b.v. HTTPS aangevuld met certificaten. De securitylagen van de verbindingen mogen maximaal 1 versie achterlopen (N-1) van wat als de nu hoogste mogelijke security standaard wordt beschouwd.
E103	Alle communicatie tussen De Software en clients is adequaat beschermd tegen af luisteren en manipulatie middels versleuteling (TLS 1.3, SSL of gelijkwaardig).
E104	De actieve gebruikerssessies met De Software zijn adequaat beveiligd tegen overname, manipulatie en Denial of Service (DoS).

E105	Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om De Software tijdens de betreffende (door)ontwikkeling te controleren op mogelijke beveiligingsissues. Leverancier dient actief kwetsbaarheden te volgen die gepubliceerd worden (via www.cvedetails.com bijvoorbeeld) en in voorkomend geval de nodige acties te nemen, inclusief het informeren en adviseren van gemeente Hoeksche Waard over de eventueel te nemen maatregelen om beveiligingslekken te dichten.
E106	Medewerkers van Leverancier mogen niet zonder voorafgaande toestemming van gemeente Hoeksche Waard de gegevens van gemeente Hoeksche Waard in de database benaderen.
E107	<u>Authenticatie en autorisatie</u> Authenticatie (toegang tot De Software) en autorisatie (rechten binnen De Software) vinden plaats o.b.v. de Gebruikers en Gebruikersgroepen met een (beveiligd tegen schrijven) Microsoft (Azure) Active Directory (MS (A)AD) server van gemeente Hoeksche Waard; de authenticatie vindt plaats via single sign-on met Multi Factor Authentication (MFA).
E108	Bij authenticatie van Gebruikers is er geen mogelijkheid om inloggegevens van andere Gebruikers te achterhalen, te manipuleren of opnieuw te gebruiken. Het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd en gebaseerd op een mechanisme van unieke, éénmalige waarde en versleuteling. De wachtwoord reset procedure ontsluit geen informatie die voor aanvallers bruikbaar is.
E109	Autorisaties van Gebruikers kunnen ook binnen De Software worden vastgelegd. Hiertoe worden de rechten in De Software gekoppeld aan rollen (role based access). Rollen binnen De Software zijn door gemeente Hoeksche Waard zelf vrij te definiëren (incl. verwijderen) en kunnen daarbij gekoppeld worden aan één of meer Gebruikers(groepen)
E110	<u>Logging</u> De Software beschikt over automatische mutatielogging op handeling, Gebruiker en tijdstip t.b.v. audittrail. De systeem en/of functioneel beheerder van de gemeente met een admin account dient hier zelfstandig toegang tot te krijgen.
E111	<u>Eénmalige diensten</u> Leverancier verzorgt de volledige Implementatie van De Software. Hieronder wordt onder meer verstaan: • Alle onderdelen van De Software die benodigd zijn voor uitvoering van de functie(s) waar De Software voor aangeschaft is worden volledig werkend opgeleverd in de test- en productie-omgevingen; • Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen/modules van De Software die nodig zijn voor uitvoering van het beheer; • Opleveren van werkende Koppeling voor single-sign-on via (Azure) ADFS; • Verzorgt eventuele datamigratie die nodig is, inclusief historie en aanwezige plusgegevens;

	• Opleveren van een procedure om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de testomgeving; • Alle trainingen; • Leverancier is in staat om fase 1 van deze Implementatie uiterlijk 1 oktober 2022 te voltooien, inclusief Acceptatieprocedure. Leverancier beschikt over voldoende capaciteit om dit te bereiken en committeert zich aan deze planning.
E112	<u>Implementatieplan</u> Leverancier levert voor aanvang van de Implementatie een Implementatieplan voor fase 1 overeenkomstig en neemt hierin onder meer zaken op als: • Initiële inrichting/configuratie, realisatie koppelingen, conversie en initiële vulling, training, Acceptatietest en uitrol naar productie; • Het wie (taken en verantwoordelijkheden over en weer, projectorganisatie), wat (activiteitenplanning inclusief deliverables) en wanneer (doorlooptijden en mijlpalen) m.b.t. voornoemde onderdelen; • Inzicht in de benodigde capaciteit, zowel van de Leverancier als van de gemeente Hoeksche Waard. • Acceptatieprocedure • Conversieplan • Welke technische randvoorwaarden er nodig zijn voor alle genoemde Koppelingen, inclusief welke certificaten daartoe nodig zijn en welke daarvan door gemeente Hoeksche Waard verzorgd dienen te worden; • Een voldoende (naar alle redelijkheid te verwachten) inzicht gevend (grafisch) netwerk technisch overzicht van de aangeboden Oplossing; • Een risicoanalyse voor wat er fout kan gaan; • Planning van de trainingen;
E113	Leverancier voert de projectleiding van de Implementatie, in samenspraak met gemeente Hoeksche Waard. De projectleider van Leverancier beheert tijd en risico's, reageert proactief en signaleert problemen; hierbij communiceert hij/zij veelvuldig met de projectleider van gemeente Hoeksche Waard. Over Koppelingen communiceert Leverancier direct met de betreffende leverancier(s) van de betreffende gemeentelijke / landelijke applicaties/voorzieningen, indien nodig nadat gemeente Hoeksche Waard met de betreffende leverancier(s) een opdracht heeft besproken.
E114	Leverancier verzorgt de training van minimaal 2 beheerders, zodanig dat zij na afloop hiervan volledig zelfstandig met De Software overweg kunnen en deze aldus kunnen gebruiken, configureren en beheren. Training vindt plaats op locatie bij gemeente Hoeksche Waard en omvat tevens alle eventuele betreffende voorbereidingen en documentatie.

E115	Alle aan Leverancier gerelateerde personen die rechtstreeks contact hebben met gemeente Hoeksche Waard, dienen Nederlands te spreken en te schrijven op ten minste taalniveau B1.
E116	Als onderdeel van de Implementatie stelt Leverancier een exitplan op. Het aanleveren van dit exitplan is een voorwaarde voor Acceptatie. In dit plan wordt ten minste beschreven: • Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)data wordt overdragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); • Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd.
E117	De initiële (fase 1) Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure. Gemeente Hoeksche Waard behoudt zich het recht voor om i.h.k.v. de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. Leverancier zegt hiervoor reeds nu voor alsdan zijn volledige medewerking toe. Leverancier werkt actief mee aan en ondersteunt gemeente Hoeksche Waard bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is Leverancier met één of meer personen op locatie bij gemeente Hoeksche Waard, om te assisteren bij problemen (zoals bij koppelingen) en om bijvoorbeeld de communicatie met de ontwikkelaars / technici te faciliteren. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, welke schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel gemeente Hoeksche Waard als Leverancier.
E118	Leverancier zegt reeds nu voor alsdan haar volledige medewerking toe wanneer er, bijvoorbeeld bij beëindiging van de overeenkomst, een conversie/migratie naar een andere Oplossing plaats dient te vinden. Hiertoe krijgt gemeente Hoeksche Waard van Leverancier kosteloos de beschikking over alle gegevens- en configuratiebestanden met alle bijbehorende documentatie zodat gemeente Hoeksche Waard of een derde partij namens haar e.e.a. kan migreren. Bovendien zal Leverancier hierbij desgevraagd aanvullende dienstverlening verzorgen zodanig dat de continuïteit van de bedrijfsvoering van gemeente Hoeksche Waard niet in gevaar komt. Deze medewerking vindt plaats o.b.v. een nadere offerteaanvraag, tegen maximaal de uurtarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving.
E119	<u>Doorlopende diensten - Hosting</u> Als De Software draait als cloud-toepassing, ligt de verantwoordelijkheid voor de Hosting bij Leverancier. Onder de betreffende verantwoordelijkheid van Leverancier vallen o.a. maar niet uitsluitend het in een fysiek en logisch voldoende beveiligde omgeving – bestaande uit alle daartoe benodigde software (zoals besturingssystemen, firewalls, technische beheertools, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (zoals servers, opslag, back-up, netwerken, etc.) – beschikbaar stellen van De Software, inclusief back-up, recovery en uitwijk(test).

E120	<u>Doorlopende diensten - Beheer</u> Het technisch applicatiebeheer wordt door, of indien mogelijk, in nauwe samenwerking met de Leverancier uitgevoerd. Leverancier voert Updates en Upgrades door in zowel de productie- en testomgeving. De Software dient correct en probleemloos te functioneren na het doorvoeren van de Updates en Upgrades.
E121	Leverancier stelt tijdig release notes beschikbaar van Updates en Upgrades, zodat gemeente Hoeksche Waard inzicht heeft in eventuele veranderingen die aldus in De Software worden aangebracht.
E122	Leverancier verschaft gemeente Hoeksche Waard voor zover mogelijk (dus m.u.v. van ad-hoc fixes / patches etc.) vooraf inzicht in de releaseplanning van Updates en Upgrades.
E123	Het functioneel applicatiebeheer wordt door gemeente Hoeksche Waard uitgevoerd, waarbij gemeente Hoeksche Waard de volledige vrijheid heeft De Software functioneel naar eigen wens in te richten binnen de mogelijkheden die De Software biedt en door Leverancier wordt ondersteund.
E124	De beheeromgeving voor het configureren, instellen en beheren van De Software is zodanig dat de functioneel beheerders van gemeente Hoeksche Waard De Software zelfstandig kunnen beheren zonder tussenkomst van de Leverancier.
E125	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd zonder dat dit invloed heeft op de werking van De Software voor de overige Gebruikers; Gebruikers kunnen ingelogd blijven en gebruik blijven maken van De Software gedurende het uitvoeren van functionele beheerstaken.
E126	<u>Doorlopende diensten - Onderhoud</u> Leverancier verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) De Software; dit omvat zowel Correctief, Preventief als Innovatief (adaptief én functioneel) onderhoud: • Correctief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) De Software om gebreken te herstellen. • Preventief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) De Software om gebreken te voorkomen. • Adaptief innovatief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en/of de gegevensstructuur van (delen van) De Software a.g.v. wijzigingen in de omgeving. • Functioneel innovatief onderhoud omvat het planmatig uitbreiden en/of aanpassen (doorontwikkelen) van de functionaliteit van (delen van) De Software op initiatief van leverancier zelf. Onderhoud resulteert in Updates en Upgrades van De Software. Dergelijke Updates en Upgrades en de uitrol daarvan worden door leverancier eerst zelf getest alvorens e.e.a. wordt opgeleverd aan gemeente Hoeksche Waard.

	Elk van voornoemde vormen van Onderhoud omvat tevens het dienovereenkomstig aanpassen van alle evt. betreffende Gebruikers- en beheerdocumentatie.
E127	<u>Doorlopende diensten - Support</u> Leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk, die voor gemeente Hoeksche Waard als "single point of contact" dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van gestelde vragen en het afhandelen van gemelde incidenten i.h.k.v. ondersteuning dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd. Aanmeldingen (incidenten, wijzigingen) Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen ten minste online (formulier), per e-mail en telefonisch worden ingediend en zijn vervolgens 24/7 online in te zien (incl. actuele status / voortgang). Daarnaast moet het mogelijk zijn om bekende problemen en/of issues te raadplegen zodat 'known errors' kunnen worden geïdentificeerd.