



Bijlage 6 Casuïstiek K2: Demonstratie ESM-software

Behorende bij de openbare Europese aanbesteding 'ESM-software' met kenmerk Z/21/124429 de dato 17 februari 2022.

Inleiding

Onderdeel van het gunningscriteria Kwaliteit is een demonstratie van De Software. In deze demonstratie dienen een aantal onderdelen getoond te worden aan de hand van een casus. De wijze waarop de demonstratie wordt beoordeeld, is omschreven in het criterium kwaliteit K2: Demonstratie in paragraaf 4.7 van het aanbestedingsdocument 'ESM-Software'.

De demonstratie dient te bestaan uit de volgende onderdelen:

1. Incidentenmelding
2. Majormeldingen
3. Changemanagement
4. Problemmanagement
5. Reserveringenbeheer
6. Functioneel beheer

Hieronder volgt een toelichting op de onderdelen en de bijbehorende casuïstiek die in de demonstratie getoond moeten worden.

1. Incidentmelding

Het doel van deze casus is inzicht te krijgen in de wijze waarop een melding aangemaakt kan worden en hoe het proces van afhandeling verloopt. Geef hierbij ook inzicht in de wijze waarop de ServiceDesk ontlast kan worden door meldingen te voorkomen, de wijze waarop Behandelaars onderling en met Gebruikers en leveranciers kunnen communiceren.

Casus 1

De Gebruiker kan niet aanmelden bij de SaaS oplossing van leverancier X. De Gebruiker meldt dit bij de Servicedesk die na het aanvullen van de melding deze doorzet naar Functioneel beheer. Laat in deze casus de volgende stappen / acties zien:

- De gebruiker maakt de melding aan in het Gebruikersportal. Laat zien hoe daarbij gebruik gemaakt kan worden van vooraf gedefinieerde keuzes die leiden tot classificatie van de melding.



- Laat zien hoe de ServiceDesk de melding kan aanpassen, aanvullen of corrigeren als dat nodig mocht zijn.
- Laat zien hoe meldingen geëscaleerd kunnen worden naar de tweede lijn en naar externe partijen.
- Laat zien welke mogelijkheden de behandelaars hebben om informatie over de afdoening te registreren en met elkaar te communiceren. En laat daarbij zien hoe het eventueel mogelijk is onderlinge communicatie niet zichtbaar te maken voor de aanvrager.
- Laat zien hoe het eventueel mogelijk is om subtaken te beleggen bij collega's om zo tegelijk aan (delen van) de oplossing te kunnen werken.
- Laat zien op welke wijze zaken uit deze melding kunnen worden toegevoegd aan de kennisbank.
- Laat zien hoe gebruik gemaakt kan worden van items uit de kennisbank voor het oplossen van de melding.
- Laat zien hoe met behulp van kennisitems uit de kennisdatabase standaard oplossingen kunnen worden aangeboden en verwerkt in de melding.
- Laat zien hoe met de aanvrager gecommuniceerd kan worden tijdens en bij het afsluiten van de melding en hoe de aanvrager die kan zien.
- Laat zien hoe het proces loopt als de gebruiker om inbreng (feed back) gevraagd wordt.
- Laat zien op welke wijze de aanvrager kan aangeven of hij/zij tevreden is met de oplossing van de melding en welke opties daarbij aanwezig zijn of zelf te definiëren zijn.
- Laat zien op welke wijze beveiligingsincidenten kunnen worden aangemeld via het Gebruikersportal en wat dan het verschil is met andere meldingen.

2. Majormeldingen

In deze casus willen we inzicht krijgen in de mogelijkheden die de tool biedt om op een efficiënte wijze met een major melding om te gaan, zodat de organisatie goed op de hoogte is van het incident en de voortgang van de afhandeling hiervan.

Casus 2

Binnen de organisatie is een probleem met het aansturen van de printers. In het incidentenproces zijn inmiddels 10 meldingen binnengekomen van dit incident. De ServiceDesk signaleert dat het om een major melding gaat. Laat in deze casus de volgende stappen / acties zien:



- Laat zien hoe de major melding aangemaakt wordt en hoe de 10 meldingen hieraan gekoppeld worden.
- Laat zien hoe het afdoen van de major melding dan wel het muteren in de oorspronkelijke meldingen op elkaar inwerken (hoe we voorkomen dat zaken dubbel geregistreerd moeten worden).
- Laat zien hoe we de gebruiker op de hoogte kunnen stellen van het bestaan/overgaan van/in major meldingen en hoe we nieuwe aanmelders direct kunnen laten aansluiten op de major melding.
- Laat zien hoe we bij het rapporteren over major meldingen en hun onderliggende meldingen deze qua aantallen naar keuze als één of als alle kunnen laten tellen.
- Laat zien hoe Gebruikers op het Gebruikersportal geïnformeerd kunnen worden over het bestaan van een major melding en hierin de mogelijkheid hebben om aan te sluiten op deze major melding.

3. Changemanagement

Changemanagement is het proces dat ingezet wordt om op een beheerste wijze een wijziging in de ICT voorziening door te voeren. Bij de ondersteuning van dit proces is het van belang dat de workflow, inclusief benodigde goedkeuringen efficiënt ondersteund worden. Daarnaast willen we zien dat er een integraal inzicht is in de geplande wijzigingen.

Casus 3

Applicatie X, die via een broker gekoppeld is aan diverse andere applicaties, wordt verplaatst van on premise naar de cloud. Laat in deze casus de volgende stappen / acties zien:

- Laat zien hoe de wijziging ingeschoten kan worden.
- Laat zien hoe onderscheid gemaakt wordt in de verschillende fases van de wijziging (wijzigingsverzoek, acceptatie, wijzigingsvoorbereiding, goedkeuring, uitvoering en eventueel evaluatie).
- Laat zien op welke wijze wijzigingen in verband gebracht kunnen worden met de / een projectenplanning en hoe dit op elkaar doorwerkt (of eenmalig wijzigen mogelijk is met doorwerking in de andere toepassing).
- Laat zien hoe gebruik gemaakt kan worden van een eventuele agendafunctie voor besprekingen in bijvoorbeeld een CAB en hoe wijzigingen aan die vergaderingen (meerdere mogelijk) kunnen worden gekoppeld.
- Laat zien hoe CI's gekoppeld kunnen worden aan een wijziging.



- Laat zien hoe je een overzicht uit de CMDB kan halen met gerelateerde CI's ten behoeve van de impactanalyse.

4. Problemmanagement

Bij problemmanagement draait het om het achterhalen van de oorzaak en het definiëren van een oplossing en eventueel een work around. In deze casus willen we zien hoe De Software ondersteunt in het uitvoeren van de probleemanalyse en op welke wijze de known error, work around en de planning van de change die het probleem moet oplossen gecommuniceerd wordt naar Gebruikers.

Casus 4

- Laat zien op welke wijze vanuit het incidentmanagement problems kunnen worden aangemaakt en welke mogelijkheden het pakket heeft om daar mee aan de slag te gaan.
- Laat zien welke relatie er is met de CMDB zowel met ophalen van eerdere problemen/verstoringen als met het toekennen van dit probleem aan de CMDB-items die het betreft.
- Laat zien welke relatie er is met de kennisbank, zowel qua gebruik maken van de bestaande kennis als van het toevoegen van kennis vanuit deze probleemstelling.
- Laat zien hoe de communicatie met de Gebruiker ondersteund wordt.
- Laat zien dat je de veroorzakende en oplossende Wijzigingen kunt relateren aan de Problem.

5. Reserveringenbeheer

De Software wordt gebruikt om vergaderruimtes op de verschillende locaties van de gemeente Hoeksche Waard te reserveren en hier diensten bij te bestellen. In deze casus willen we zien op welke wijze de Gebruiker zelf een ruimte en aanvullende diensten kan reserveren en op welke wijze Facilitair de bestelde diensten kan plannen en afhandelen.

Casus 5

Een van de collega's viert haar jubileum. Hiervoor wordt door Gebruiker X een vergaderruimte gereserveerd met koffie en thee. En hier wordt een bos bloemen bij besteld om de jubilaris te feliciteren.

- Laat zien hoe de gebruiker een ruimte kan reserveren in de reserveringsmodule.
- Laat zien hoe de gebruiker daar koffie en Thee bij besteld kan worden.
- Laat zien hoe Gebruiker X een Bos bloemen kan bestellen.



- Laat zien hoe de bestelling van de bloemen doorgezet kan worden naar de contractpartij voor de levering van de bloemen.
- Laat zien hoe Facilitair een werklijst kan samenstellen voor de bode om ruimtes klaar te zetten.
- Bij het jubileum is een externe uitgenodigd. Laat zien hoe deze in de bezoekersregistratie opgenomen wordt.

6. Functioneel Beheer

In deze casus willen we zien hoe flexibel De Software is en hoe eenvoudig het Functioneel beheer is.

Casus 6

Bij de functioneel beheerder komt een verzoek binnen een specifiek formulier met workflow en autorisatie te bouwen voor privacy gerelateerde meldingen. Dit formulier moet aan de Privacy en Informatieveiligheid (PIV) als behandelgroep gekoppeld worden.

- Laat zien hoe het formulier aangemaakt wordt waarop het extra veld datum melding AP toegevoegd wordt en laat zien hoe dit in het Gebruikersportaal aangeboden wordt.
- Laat zien hoe een rapport aangemaakt wordt waarin alle meldingen aan het AP in Q4 geselecteerd zijn.
- Laat zien hoe de Behandelaarsgroep PIV aangemaakt wordt.
- Laat zien hoe de behandeling van de melding exclusief aan deze groep gekoppeld wordt.
- Laat zien dat andere Behandelaren deze melding niet kunnen zien.
- Laat zien hoe een Workflow aangemaakt wordt die bestaat uit drie willekeurige stappen en 1 stap waarin een besluit opgevraagd wordt van een leidinggevende.