



Bijlage 10: K3. Demo aan de hand van casussen (max. 150 punten)

De Opdrachtgever wil aan de hand van demo's zien dat de ICT prestatie de functionaliteit zoals beschreven in de casussen ondersteunt. Aanbestedende ICT prestatie zal de functionaliteit maar ook de gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit, efficiëntie en integraliteit van de aangeboden ICT prestatie beoordelen aan de hand van een door de Opdrachtnemer te verzorgen demo onderverdeeld in 5 casussen. Per casus is aangegeven wat relevante functionaliteiten zijn en hoeveel tijd er beschikbaar is. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat een werkende SMT Programmatuur wordt getoond tijdens de demo. De demo wordt beoordeeld op basis van de aspecten 1 t/m 4 en op basis van de richtlijn beoordeling (zie hieronder):

1. De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces
2. Gebruiksvriendelijkheid
3. Flexibiliteit
4. Efficiëntie

Of u het maximaal aantal punten behaalt hangt af van de mate waarin u in de vraagstelling kan voldoen en de mate van de verschillende aspecten.

De persoon die de demo verzorgt zal ook onderdeel uit maken van het team van de Opdrachtnemer dat de implementatie op zich gaat nemen.

Van de demo moet een screen recording worden achtergelaten (direct na de demo) door Opdrachtnemer ten behoeve van het beoordelingsproces.

De wijze van beoordeling van de aspecten

Deze paragraaf bevat een nadere toelichting over wat er met de verschillende aspecten:

1. De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces
2. Gebruiksvriendelijkheid
3. Flexibiliteit
4. Efficiëntie

Deze aspecten worden meestal bepaald door subjectieve ervaringen van individuele gebruikers. Daarom zal de Opdrachtgever deze zaken door meerdere personen laten beoordelen waardoor de toegekende scores gebruikt kunnen worden in het aanbestedingsproces.

Aspect 1: De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces

Het aantal van de in de demo genoemde functionaliteiten waar aan de Opdrachtnemer voldoet in zijn demo.

Aspect 2: Gebruiksvriendelijkheid

Gebruiksvriendelijkheid, logica en toegankelijkheid van het gebruik van de SMT Programmatuur wordt door de Opdrachtgever beschouwd als een kritische succesfactor. Dit geldt voor alle gebruikers en beheerders van de SMT Programmatuur.

Algemene criteria waarop gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid beoordeeld worden zijn:

- Bedienbaarheid met muis, toetsenbord, sneltoetsen en touchscreen;
- Overzichtelijke schermen;
- Vormgeving van de schermen;
- In het geval van webapplicaties hebben de schermen een responsive webdesign (schaalt mee met de afmetingen van een scherm zonder verlies van kwaliteit of bruikbaarheid);
- Contextgevoeligheid van de schermen;
- Logische en intuïtieve toegang tot de functies;
- Logische en overzichtelijke presentatie van gegevens;
- Op gebruiker afgestemde schermen: De SMT Programmatuur toont functies die niet zijn toegekend aan gebruikers niet op het beeldscherm (in de menustructuur) voor die gebruikers;
- Op gebruiker afgestemde gegevens;
- Op gebruiker afgestemde functies.



Aspect 3: Flexibiliteit

Ook flexibiliteit is een kritische succesfactor. Omdat de inrichting/configuratie van de SMT-processen aan voortdurende veranderingen onderhevig is zal de SMT Programmatuur mee moeten kunnen veranderen.

Flexibiliteit gaat over de configuratiemogelijkheden binnen de aangeboden oplossing om te kunnen inspelen op veranderingen. Dat wil zeggen op de mate waarin en het gemak waarop de SMT Programmatuur aangepast kan worden aan deze veranderingen door de functioneel beheerders van de Opdrachtgever.

Aspect 4: Efficiëntie

De SMT Programmatuur dient een efficiënte werkwijze te stimuleren en ondersteunen, dit betekent een eenvoudige werking van de SMT Programmatuur en vereenvoudiging van de processen voor de Opdrachtgever.

Algemene criteria waarop efficiëntie beoordeeld wordt zijn:

- Snelheid waarmee functies uitgevoerd en doorlopen kunnen worden;
- Gemak waarmee functies uitgevoerd en doorlopen kunnen worden;
- Beperking van handmatige handelingen die het systeem zelf zou kunnen of moeten doen;
- Zo min mogelijk handelingen en zo weinig mogelijk (tussen) stappen (dus weinig klikken en scrollen);
- Hoeveelheid bevestigingsdialogen;
- Methode van zoeken.

De wijze van beoordeling is als volgt:

Waardering	Beoordeling
100% van maximaal te behalen punten	<u>Goed</u> Aan tenminste 75% van de in de betreffende stap genoemde functionaliteiten wordt voldaan (aspect 1). De aangeboden SMT Programmatuur is zeer aantrekkelijk gelet op de aspecten 2 t/m 4 (gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit en efficiëntie) voor gebruikers en beheerders.
50% van maximaal te behalen punten	<u>Voldoende</u> Aan tenminste de helft in de betreffende stap genoemde functionaliteiten wordt voldaan (aspect 1). De aangeboden SMT Programmatuur is voldoende toereikend maar niet zeer aantrekkelijk gelet op de aspecten 2 t/m 4 (gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit en efficiëntie) voor gebruikers en beheerders.
0% van maximaal te behalen punten	<u>Onvoldoende</u> Aan minder dan de helft van in de betreffende stap genoemde functionaliteiten wordt voldaan (aspect 1). Of de aangeboden SMT Programmatuur is niet aantrekkelijk gelet op de aspecten 2 t/m 4 (gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit en efficiëntie) voor gebruikers en beheerders.



Draaiboek voor demonstratie		
Casus nr.	Beschrijving	Maximaal aantal te behalen punten:
C01	Medewerker in- uit dienst Maximum tijdsduur van deze demo-casus: 15 minuten Nieuwe medewerkers binnen de organisatie worden opgevoerd via het personeelsmanagementsysteem. Via een koppeling met ons MIM-systeem worden de gebruikers automatisch opgevoerd in de SMT Programmatuur met een datum in dienst. En wordt er een melding (via email) verstuurd aan leidinggevende met een hyperlink voor het aanvragen van middelen en autorisaties in de SMT Programmatuur. Opdrachtnemer toont hoe de leidinggevende via de hypelink voor de nieuwe medewerker een Laptop (I&B), applicaties (I&B), speciale bureaustoel en toegangspas (FS) worden aangevraagd. • Functionaliteit 1: Opdrachtnemer laat zien op welke wijze de deelopdrachten in de SMT Programmatuur worden aangemaakt voor de verschillende afdelingen. • Functionaliteit 2: Opdrachtnemer laat zien hoe leidinggevende de status van de aanvraag kan inzien. Medewerkers uit dienst worden uit dienst gemeld via ons personeelsmanagement systeem. Via een koppeling met ons MIM-systeem worden gebruikers voorzien van een datum uit dienst in het SMT Programmatuur. Een melding (via email) wordt verstuurd aan leidinggevende met een hyperlink naar de SMT Programmatuur voor het intrekken van autorisaties en het innemen van uitgegeven middelen. Opdrachtnemer toont hoe de leidinggevende via de hypelink een verzoek kan registreren voor het innemen/intrekken van de uitgegeven middelen, applicaties en rechten. • Functionaliteit 3: Opdrachtnemer laat zien op welke wijze de deelopdrachten in de SMT Programmatuur worden aangemaakt voor de verschillende afdelingen. • Functionaliteit 4: Opdrachtnemer laat zien op welke wijze de SMT Programmatuur ondersteuning biedt bij het innemen van de uitgegeven middelen en autorisaties. • Functionaliteit 5: Opdrachtnemer laat zien op welke wijze de SMT Programmatuur een overzicht kan geven over niet ingenomen middelen per middel, medewerker, afdeling. Zie bijlage 7b dia 5 voor de beschrijving van het huidige informatiestroommodel.	30



C02	Gebruikersvriendelijkheid & flexibiliteit Maximum tijdsduur van deze demostap: 15 minuten Opdrachtnemer toont hoe een medewerker Servicedesk een ticket voor een uitgebreid verzoek kan registreren: Een medewerker wil een pro- forma berekening laten uitvoeren met terugwerkende kracht voor een juridische casus. Hier moeten verschillende afdelingen naar kijken, o.a. de personeelszaken, salarisadministratie en de afdeling juridische zaken. Juridische zaken werkt niet in de SMT Programmatuur. De afdeling personeelszaken is de hoofdbehandelaar van deze casus. Alle afdelingen hebben de volledige beschrijving en historie nodig voor afhandeling van de casus. Medewerker heeft ter ondersteuning van de casus ook een email gestuurd met bijlage aan de Servicedesk van personeelszaken. • Functionaliteit 1: De medewerker meldt de casus via de telefonische Servicedesk van personeelszaken. • Functionaliteit 2: Medewerker van personeelszaken wil vergelijkbare casussen uit het verleden opzoeken. • Functionaliteit 3: Medewerker personeelszaken wil delen uit het ticket aan leidinggevende van de medewerker toesturen. • Functionaliteit 4: Medewerker personeelszaken heeft mailcontact met juridische zaken welke (automatisch) opgenomen wordt in het geregistreerde ticket. • Functionaliteit 5: Medewerker wil de status van zijn aanvraag kunnen inzien ○ Medewerker weet het ticketnummer niet uit zijn hoofd ○ Delen van de communicatie zijn niet toegankelijk voor de medewerker • Functionaliteit 6: Medewerker personeelszaken sluit het ticket zodra alle informatie is verzameld en koppelt deze terug aan medewerker. • Functionaliteit 7: Medewerker krijgt een verzoek om aan te geven of het ticket naar tevredenheid is opgelost.	20
C03	Zelfredzaamheid Maximum tijdsduur van deze demostap: 20 minuten De Opdrachtgever wil het gebruik van Self service & zelfredzaamheid vergroten. Het vinden van de juiste informatie danwel het juiste loket is daarom een belangrijk onderdeel van de SSP. Via desktop interface • Functionaliteit 1: Opdrachtnemer toont hoe een medewerker de procedure voor een aanvraag ARBO bureaustoel kan opzoeken, idealiter via een chatbot functie. • Functionaliteit 2: Opdrachtnemer toont hoe medewerker direct een ARBO bureaustoel kan aanvragen vanuit de chatbox/zoekresultaten. • Functionaliteit 3: Opdrachtnemer toont op welke wijze medewerker de	20



	status van zijn verzoek kan opvragen. De medewerker heeft het ticketnummer niet bij de hand. Via mobiele interface • Functionaliteit 4: Opdrachtnemer toont hoe een medewerker kan opzoeken op welke wijze hij een ruimte kan reserveren met een verzoek aanpassing naar carré opstelling. • Functionaliteit 5: Opdrachtnemer toont op welke wijze de SMT Programmatuur de afdeling gebouwbeheer tijdig informeert voor het ombouwen van de ruimte. • Functionaliteit 6: Opdrachtnemer toont op welke wijze medewerker de reservering kan ingeven vanuit de chatbox/zoekfunctie. • Functionaliteit 7: Opdrachtnemer toont op welke wijze medewerker de reservering eenvoudig kan annuleren. Dit is de eerste keer dat medewerker een annulering moet verwerken. • Functionaliteit 8: Opdrachtnemer toont op welke wijze een reservering vanuit outlook wordt verwerkt in de SMT Programmatuur.	
C04	Selecties & Rapportages Maximum tijdsduur van deze demostap: 15 minuten Opdrachtnemer toont op welke wijze behandelaars inzicht krijgen in hun onderhanden werkzaamheden. Het volgende wordt tijdens de demo zichtbaar gemaakt: • Functionaliteit 1: Aantal tickets openstaand/onderhanden/afgerond per periode. • Functionaliteit 2: Tickets per prioriteit. • Functionaliteit 3: Tickets waarvan de SLA tijd bijna verloopt. • Functionaliteit 4: Openstaande tickets van VIPS. Opdrachtnemer toont op welke wijze behandelaars en leidinggevende selecties en rapportages eenvoudig kunnen opvragen en aanpassen. De rapportages voor leidinggevende zijn op geaggregeerd niveau en geven trends en KPI's weer. • Functionaliteit 5: % tickets binnen en buiten servicelevel. • Functionaliteit 6: Gemiddelde doorlooptijd per ticket/categorie/leverancier.	30
C05	Ondersteuning projectmatig werken/flexibiliteit/integraliteit systeem Maximum tijdsduur van deze demostap: 40 minuten Binnen de organisatie van Opdrachtgever vindt een interne verhuizing plaats. Hiervoor moeten 15 werkplekken, 1 koffieautomaat en een printer worden verplaatst. De taken die hiervoor nodig zijn worden hieronder weergegeven. Opdrachtnemer laat zien: • Functionaliteit 1: Hoe de projectleider het overzicht behoudt tussen deze deelopdrachten. • Functionaliteit 2: Hoe eenvoudig hij deelopdrachten kan toevoegen en	50



	wijzigen. • <u>Functionaliteit 3:</u> Hoe eenvoudig hij opdrachten kan uitzetten naar internen en externen. • <u>Functionaliteit 4:</u> Hoe onderlinge afhankelijkheid zichtbaar is en gemonitord kan worden. Voor het verplaatsen van de werkplekken moet: • <u>Functionaliteit 5:</u> Een geschikte datum worden gepland i.o.m. de betreffende leidinggevers. • <u>Functionaliteit 6:</u> 2 personen 1 dag ingehuurd worden bij de verhuizer. • <u>Functionaliteit 7:</u> 1 gebouwbeheerder ingepland worden ○ De coördinator gebouwbeheer koppelt hier een persoon aan. • <u>Functionaliteit 8:</u> 1 dag I&B ondersteuning worden ingepland. Voor het verplaatsen van de koffieautomaat: • <u>Functionaliteit 9:</u> Op locatie checken of er water en stroom aanwezig is. • <u>Functionaliteit 10:</u> Laten verhuizen door leverancier van de automaat. • <u>Functionaliteit 11:</u> De informatie in de CMDB wordt aangepast. Voor het verplaatsen van de printer: • <u>Functionaliteit 12:</u> Dat deze printer wordt verhuisd door de ingeplande verhuizers. • <u>Functionaliteit 13:</u> Dat de leverancier wordt geïnformeerd over de verhuizing. • <u>Functionaliteit 14:</u> De informatie in de CMDB wordt aangepast. Organiseren schoonmaak: • <u>Functionaliteit 15:</u> De vaste schoonmaakovereenkomst voor die etage wordt stopgezet. • <u>Functionaliteit 16:</u> Er een extra opdracht wordt uitgezet voor een opleveringsschoonmaak.	
--	--	--