

Bijlage 6 – Programma van eisen met eisen, wensen en open vragen

Algemeen		
Beschrijving van der algemene eisen.		
1.	De ICT-oplossing is direct leverbaar en beschikbaar als een door de leverancier aangeboden standaard ICT-oplossing zonder maatwerk. De levering van alle onderdelen zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de wensen en de beantwoorde Open Vragen zijn gedekt in het prijzenblad.	Eis
2.	De leverancier garandeert dat de ICT-oplossing gedurende de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.	Eis
3.	De leverancier houdt de aangeboden ICT-oplossing en de koppelingen actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.	Eis
4.	De ICT-oplossing voldoet aan de gestelde eisen in de volgende bijlagen: - Technische Architectuur 2020-2022 (TA); - Concern Informatie architectuur (CIA); - Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT); - Beleid Informatieveiligheid (BI)	Eis
5.	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (etc) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbieding. Hieronder tevens inbegrepen wijzigingen naar aanleiding van wetwijzigingen. De installatie op en het gebruik van een acceptatieomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.	Eis
6.	In het geval van het plotseling wegvallen van of een onvoorziene beëindiging van de dienstverlening door de leverancier of onderleverancier (faillissement, overname of calamiteit), wordt de continuïteit van de Oplossing en dienstverlening gegarandeerd door een derde partij (data-escrow, of een andere vorm van garantstelling zoals een beheerstichting of een tri-partite overeenkomst).	Eis
7.	Leverancier garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.	Eis
8.	De geoffreerde prijzen van de aangeboden Oplossing zijn inclusief alle benodigde licenties van derden en TPM-verklaringen. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties.	Eis
9.	De opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.	Eis
10.	De oplossing ontwikkelt mee met de levenscyclus van de Windows omgeving en van de internet-browsers.	Eis
11.	De oplossing werkt volledig zonder aanvullende client installaties.	Eis

Behandelaarsgroepen, rollen en rechten		
Beschrijving van het beheer van behandelaarsgroepen, rollen en rechten.		
12.	De beheerders van de gemeente kunnen behandelaarsgroepen en de bijbehorende rechten aanmaken, wijzigen of verwijderen.	Eis
13.	Aan behandelaars kunnen rollen worden toegekend, zoals 1 ^e lijns beheer, 2 ^e lijns beheer, functioneel beheer, technisch Applicatiebeheer, systeembeheer.	Eis
14.	Een behandelaar kan lid zijn van meerdere behandelaarsgroepen.	Eis
15.	Het moet mogelijk zijn om meldingen van een behandelaarsgroep af te schermen, zodat de meldingen alleen voor die specifieke behandelaarsgroep te zien zijn, zoals bijv. privacy team.	Eis
16.	Behandelaars moeten een overzicht hebben van de eigen meldingen en de meldingen van zijn of haar behandelaarsgroep(en). Het moet voor behandelaars mogelijk zijn om dit overzicht te personaliseren op basis van door de beheerder gedefinieerde eigenschappen zoals status, prioriteit, streefdatum.	Eis

17.	Het systeem biedt de mogelijkheid om op basis van de kenmerken van een behandelaar of een groep, of type melding, gepersonaliseerde inhoud te bieden. Voor behandelaars van de facilitaire zaken kan de interface er anders uit zien dan voor behandelaars van IT-meldingen.	Eis
18.	Meerdere onderdelen van de gemeente maken gebruik van de oplossing. Het moet mogelijk zijn om per onderdeel bepaalde processen, rapportages, CMDB informatie etc. af te schermen voor andere onderdelen. Samenwerken, uitwisselen, koppelen en informeren van processen blijft wel mogelijk	Eis

Meldingen		
Het registreren en afhandelen van medewerkersvragen met betrekking tot storingen/incidenten, ondersteuning of klachten. Het zo snel mogelijk herstellen van een verstoring en/of vermindering van functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening.		
19.	Alle medewerkers van de gemeente hebben de mogelijkheid om een melding in te dienen.	Eis
20.	Uw oplossing biedt een standaard portaalfunctionaliteit waarbinnen medewerkers hun meldingen kunnen invoeren.	Eis
21.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de persoon die de melding doet en de persoon die betrokken is (bijvoorbeeld: manager vraagt rechten of faciliteiten aan voor een medewerker of een collega die een melding namens een ander doet), waarbij er altijd een koppeling tussen deze twee personen blijft bestaan.	Eis
22.	Het indienen van een melding kan zowel door een medewerker als door een servicedeskmedewerker worden gedaan.	Eis
23.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om direct vanuit het systeem te kunnen communiceren met degene die de melding heeft gemaakt, met collega's die betrokken zijn bij de melding of met externen (leveranciers).	Eis
24.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om na registratie van een melding, én na afhandeling van een melding, automatisch een bevestiging naar de melder te versturen.	Eis
25.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om bij registratie van een melding bijlagen toe te voegen, die bij de melding wordt vastgelegd. Bijvoorbeeld het kunnen toevoegen van foto's, filmpjes, chatgesprekken, etc.	Eis
26.	Het is binnen de oplossing standaard mogelijk om minimaal de navolgende gegevens bij een melding vast te leggen: • Datum en tijd van aanmelden van de melding • Categorie en subcategorie, gekozen uit een vooraf gedefinieerde lijst • De gegevens van de melder. • Persoon waar de melding betrekking op heeft (kan anders zijn dan de melder • Beschrijving van de melding en de manier van aanmelden • Fysieke locatie, ruimte of kamer waar de melding betrekking op heeft • Koppeling naar relevante componenten (CMDB)	Eis
27.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid voor het bijhouden van een logboek per melding, zodat alle relevante communicatie met de aanvrager en/of collega en/of leverancier op één plek inzichtelijk is.	Eis
28.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om meldingstypen te onderscheiden, waarbij opdrachtgever zijn terminologie kan hanteren. Denk daarbij aan minimaal de volgende type meldingen: • Incident • Wijzigingsverzoek • Verzoek om informatie • Klacht • Aanvraag (laptop, relatiegeschenk, gebak etc.)	Eis
29.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid tot doorsturen meldingen/opdrachten naar derden. Communicatie kan worden doorgezet naar externe partijen/de leverancier(s).	Eis
30.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om prioriteiten toe te kennen aan iedere melding, zowel handmatig als automatisch.	Eis

Meldingen		
Het registreren en afhandelen van medewerkersvragen met betrekking tot storingen/incidenten, ondersteuning of klachten. Het zo snel mogelijk herstellen van een verstoring en/of vermindering van functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening.		
31.	Op basis van de prioriteit van de melding is uw oplossing standaard in staat om bijbehorende streeftijden, oplostijden, reactietijden en eventueel andere geldende normen te koppelen aan de melding.	Eis
32.	Binnen uw oplossing is het mogelijk om handmatig een datum in te kunnen geven, zodat de beheerder op de betreffende datum een melding/notificatie krijgt van deze melding. Autorisaties voor sommige applicaties kunnen bijvoorbeeld pas worden gedaan op de datum van indiensttreding of een aanvraag voor faciliteiten voor nieuwe medewerkers die verder in de toekomst ligt.	Wens
33.	Signaleren van dubbele meldingen. Binnen uw oplossing is er een mogelijkheid om meldingen (handmatig) te koppelen aan andere meldingen (bijvoorbeeld vijf meldingen die op hetzelfde neerkomen, koppelen aan een Major incident dat aangemaakt wordt).	Eis
34.	Binnen uw oplossing kan een incident worden geëscaleerd naar een major incident, wanneer dit op basis van vooraf gestelde criteria met betrekking tot urgentie en impact is bepaald, of wanneer een behandelaar dit nodig acht.	Eis
35.	Binnen uw oplossing kunnen alle meldingen onder het major incident met één handeling worden afgesloten als het incident is opgelost. Alle medewerkers die een melding hebben gemaakt, ontvangen een bericht van afhandeling.	Eis
36.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om een melding te koppelen aan reeds geregistreerde Configuratie items (CI) uit de Configuratie Management Database (CMDB).	Eis
37.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om bij een melding één of meer behandelaars te kiezen die verantwoordelijk zijn voor het afhandelen van de oplossing voor de melding. Dit kan zowel handmatig als op basis van vooraf gestelde criteria.	Eis
38.	Uw oplossing ondersteunt minimaal de navolgende statussen in de levenscyclus van een melding: • Geregistreerd • In behandeling • Wacht op ... (leverancier, intern, extern, budget, etc) • Opgelost • Afgesloten • Afgebroken/ingetrokken	Eis
39.	De beheerder moet de statussen van meldingen zelf kunnen aanmaken.	Eis
40.	De oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opnemen, bijhouden en gebruiken van standaardteksten, waardoor uitvraagscripts gebruikt kunnen worden in meldingen en als standaardteksten voor afsluiten van een melding (bv. voor een bepaalde applicatie).	Eis
41.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om de historie van incidenten bij te houden, zodat bij nieuwe incidenten getoetst kan worden of dit incident eerder is voorgekomen	Eis
42.	Uw oplossing kan op basis van de beschrijving van een melding een suggestie doen voor meldingen die hier mogelijk lijken of die gelijk zijn.	Eis
43.	De oplossing biedt de mogelijkheid tot vastleggen van periodiek terugkerende meldingen/taken. Deze beheersactiviteiten moeten kunnen worden gekoppeld aan een behandelaar, behandelaarsgroep of externe uitvoerder/leverancier.	Eis
44.	Alle openstaande meldingen worden verzameld in een overzicht, zodat er inzicht is in de werkvoorraad. Per persoon en/of per team en/of openstaand langer dan x dagen of andere willekeurige selectie	Eis
45.	Binnen het overzicht van de werkvoorraad is aangegeven welke meldingen de hoogste prioriteit hebben en dus het eerste moeten worden opgepakt.	Eis
46.	Wanneer een medewerker uit de behandelaarsgroep een melding uit de voorraad neemt om deze op te pakken, dan wordt deze als behandelaar geregistreerd bij de melding.	Eis

Meldingen		
Het registreren en afhandelen van medewerkersvragen met betrekking tot storingen/incidenten, ondersteuning of klachten. Het zo snel mogelijk herstellen van een verstoring en/of vermindering van functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening.		
47.	Het moet voor een deelnemer uit de behandelaarsgroep ook mogelijk zijn om een melding terug te zetten in de werkvoorraad (incl. signalering), bijvoorbeeld omdat deze melding niet door hem kan worden opgelost. Er moet een notitie of andere mogelijkheid zijn om aan te geven waarom deze melding is teruggezet (bv, melder neemt telefoon niet op).	Eis
48.	Het moet voor een deelnemer uit de behandelaarsgroep mogelijk zijn om een inzicht te blijven houden in de melding, als die een rol heeft gehad in het proces.	Eis
49.	Er is een overzicht beschikbaar per in te stellen periode met het aantal meldingen, reactietijd, oplostijd, i.r.t KPI's die zijn gedefinieerd (uitgesplitst over behandelaars).	Eis
50.	Binnen gemeente 's-Hertogenbosch willen we flexibiliteit in de afhandeling. Uitgangspunt is standaard afhandeling volgens ITIL/ISM, maar soms is er een stap meer of minder nodig. Of we willen zelf de afhandeling bepalen. Ga daarbij achtereenvolgens in op – ondersteund met printscreens– hoe uw oplossing de mogelijkheid biedt om workflows te kunnen inrichten voor verschillende backoffice processen, zoals het afhandelen van een melding, het changeproces of een facilitair proces. Laat zien – ondersteund met printscreens – hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd: 1. Afhandeling volgens standaard template met vooraf gedefinieerde activiteiten. 2. Mogelijkheid om adhoc stappen toe te voegen. 3. Mogelijkheid om zonder vooraf gedefinieerde template activiteiten te definiëren. 4. Mogelijkheid om assignments uit te zetten naar 2 behandelaars (uit verschillende groepen). 5. Mogelijkheid om met één handeling de melding af te sluiten (melding als er nog assignments openstaan). Voor Major incidenten kan (automatisch) een melding op het portaal worden geplaatst, waarbij gebruikers de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij hier ook last van hebben. Laat zien hoe uw oplossing dit ondersteund voor de beheerders 6. Het aanvragen van een smartphone (Apple) bij gemeente 's-Hertogenbosch gaat nu over veel systemen heen. De aanvraag wordt geïnitieerd vanuit het personeelsbeheer systeem (InSite). De medewerker maakt een keuze voor een standaardmodel of een special met bijbetaling. InSite genereert melding naar het servicedesk systeem. De beheerders zorgt voor inrichting smartphone en maakt vervolgens afspraak via afsprakenmodule voor uitlevering aan de medewerker. Vervolgens vindt er registratie plaats (imeinummer en serienummer) in InSite en vindt er een eventuele doorbelasting plaats indien de medewerker moet bijbetalen. Beschrijf hoe met gebruik van uw oplossing bovengenoemde proces efficiënter kan worden uitgevoerd.	OV1

Workflows / Processen		
Het opstellen en doorlopen van workflows om meldingen af te handelen.		
51.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om workflow te kunnen inrichten voor verschillende backoffice processen, zoals het changeproces of een facilitair proces: - Inrichten standaard template met vooraf gedefinieerde activiteiten - Mogelijkheid om adhoc stappen toe te voegen - Mogelijkheid om zonder vooraf gedefinieerde template activiteiten te definiëren	Eis
52.	De workflowfunctionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om processtappen te routeren en kent daarbij in ieder geval de volgende routeringsvormen die binnen het systeem gebruikt kunnen worden:	Eis

Workflows / Processen	
Het opstellen en doorlopen van workflows om meldingen af te handelen.	
	• Sequentiële routing: het moet mogelijk zijn om processtappen op elkaar te laten volgen. • Conditionele routing: het moet mogelijk zijn om het proces via verschillende routes te laten gaan, waarbij op basis van parameters en/of proceslogica wordt bepaald welke route wordt gevolgd • Parallelle routing: het moet mogelijk zijn dat verschillende behandelaars van mogelijk ook verschillende behandelarsgroepen tegelijkertijd verschillende aspecten van een ticket parallel afhandelen. • Selectieve routing: het moet mogelijk zijn om te instellen dat de behandelaar zelf de volgende processtap kan kiezen.

Facilitair Reserveren en Uitlenen		
Het faciliteren (melden en afhandelen) van diverse soorten reserveringen door eindgebruikers en/of beheerder.		
53.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om een ruimte te reserveren, wijzigen of annuleren met bijhorende dienstverlening (koffie, lunches, hulpmiddelen)	Eis
54.	Bij het reserveren van een ruimte, krijgt de aanvrager alleen de ruimtes te zien waarvoor hij rechten heeft om ze te reserveren.	Eis
55.	Het systeem biedt de mogelijkheid om in het overzicht reserveringen meerdere locaties aan te bieden. (Naast het stadskantoor ook de ruimtes het stadhuis en bestuurscentrum, zodat collega's weten dat ze deze ruimtes ook kunnen reserveren)	Wens
56.	Uw oplossing biedt een functie voor het eenvoudig reserveren van diverse producten/diensten. Reserveerbare inventaris (denk aan: dienstfietsen, apparatuur, klein materiaal etc) is opgenomen bij middelenbeheer.	Eis
57.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om via de autorisaties bepaalde behandelaarsgroepen en gebruikers specifieke rechten toe te wijzen m.b.t. het reserveren van ruimtes op verschillende locaties. Bijvoorbeeld een secretariaat waarvoor bepaalde reserveringsbeperkingen niet van toepassing zijn, of dat een ruimte alleen binnen bepaalde tijdsblokken gereserveerd kan worden, of dat bepaalde ruimtes niet door iedereen gereserveerd kunnen worden.	Eis
58.	Een medewerker kan eenvoudig een reeks herhalende reserveringen maken, en deze achteraf als reeks (bv. omschrijving) of individueel (afwijkend tijdstip) aanpassen of annuleren.	Eis
59.	Conflicten in een reeks reserveringen kunnen eenvoudig door de medewerker worden aangepast.	Eis
60.	Op- en afbouwtijd per ruimte is instelbaar en kan gewijzigd worden.	Eis
61.	Uw oplossing biedt een compleet overzicht van alle ruimtereserveringen.	Eis
62.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om een overzicht te genereren van de reserveringen die voor een bepaalde dag of periode gepland staan, inclusief details als aantal bezoekers, afgenomen diensten, duur, etc	Wens
63.	Uw oplossing geeft suggesties geeft voor beschikbare ruimtes bij het reserveren van een ruimte, op basis van criteria als tijd/aantal mensen/soort vergadering/externen.	Eis
64.	Het systeem biedt de mogelijkheid om bij het maken van een reservering eerst te vragen <i>wat</i> je wilt reserveren en dan vervolgens de opties te tonen <i>wanneer</i> dit allemaal mogelijk is.	Wens
65.	Uw oplossing biedt een functie voor het automatisch versturen van een reminder bij verlopen reserveringen die nog niet zijn afgemeld.	Eis

Facilitair Reserveren en Uitlenen		
Het faciliteren (melden en afhandelen) van diverse soorten reserveringen door eindgebruikers en/of beheerder.		
	(bv. een fiets of laptop die niet is teruggebracht)	
66.	Het is mogelijk herhalingsreserveringen te maken. Dit moet mogelijk zijn op basis van tijdsintervallen zoals dagen, weken, maanden, jaren of willekeurig gekozen intervallen, waarbij een vooraf ingestelde bovengrens kan gelden.	Eis
67.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om bij een reservering onderscheid te maken tussen de aanvrager en de persoon waarop het betrekking heeft (bv. Medewerker maakt reservering voor externe huurder).	Eis
68.	Een reservering van een ruimte of object en de bijbehorende diensten kunnen bij reservering worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde budget-codes of kostenplaatsen.	Eis
69.	Het is mogelijk om een interne doorbelasting (codering) aan te passen naar eigen inzicht en niet alleen maar gekoppeld aan de medewerker die de reservering maakt.	Wens
70.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid om voor een bepaalde periode een overzicht uit te draaien waarin een opsomming van de huurders, de ruimtes en de kosten zijn opgenomen, die als basis kan dienen voor ons facturatieproces.	Eis
71.	Afhankelijk van de rechten die een behandelaar heeft, kan een behandelaar met meer rechten aanpassingen doen aan reserveringen die een gebruiker met minder rechten niet kan doen (bijvoorbeeld eerstelijns servicedesk of facilitair medewerker)	Eis
72.	Als gemeente 's-Hertogenbosch vinden wij het belangrijk dat medewerkers eenvoudig een reservering (van een ruimte, product of dienst) kunnen maken, wijzigen of verwijderen, en de backoffice deze eenvoudig kan afhandelen. De integratie met exchange/outlook is hierbij een belangrijk onderdeel, omdat de gebruiker bij zijn agenda-afspraak ook de ruimte wil kunnen beheren. Laat zien – ondersteund met printscreens – hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd: 1. Laat zien hoe een medewerker een reservering kan maken. 2. Laat zien hoe het overzicht met te reserveren ruimtes wordt gepresenteerd. 3. Laat zien hoe van iedere ruimte die in uw oplossing is geregistreerd, een afbeelding, plattegrond of foto kan worden getoond. 4. Laat zien hoe de weergave op dag, week en maand ingesteld kan worden om snel een overzicht te krijgen van beschikbare ruimtes. 5. Het aanpassingsgemak voor beheerders (bijvoorbeeld een medewerker van de servicedesk). In welke mate kunnen zij aanpassingen doen? (bijvoorbeeld in het reserveringsoverzicht de tijdsblokken wijzigen).. 6. Laat zien welke mogelijkheden u biedt m.b.t. integratie met Exchange. - De mogelijkheid om door middel van een integratie een reservering te maken vanuit de Outlook-agenda van de gebruiker. - Hoe een afgeronde reservering in uw oplossing op eenvoudige wijze kan worden aangeboden aan de outlook-agenda van de gebruiker, bv. door een afspraak als bestandje op te slaan. - Hoe het aanpassen of verwijderen van een reservering in de outlook-agenda van de gebruiker ook leidt tot aanpassing of verwijdering van de reservering binnen uw oplossing. - Hoe wordt voorkomen dat er dubbele boekingen indien je vanuit Outlook en in uw oplossing een reservering kan aanmaken. - Evt. andere integratiemogelijkheden mbt Exchange/outlook die uw oplossing biedt. 7. Laat zien hoe een reservering voor een externe huurder kan worden gemaakt. Geef daarbij aan hoe de gegevens van de huurder kunnen worden vastgelegd in uw oplossing. 8. Bij een ruimte kunnen we specifieke kenmerken vastleggen (zie configuratiebeheer). Bij het reserveren van zo'n ruimte wil je deze kenmerken kunnen kiezen en invullen en de optie om dit aan te passen. Laat dit zien met keuze voor tarief (commercieel, sociaal tarief, nul tarief) en de mogelijkheid om dit aan te passen (bv. toepassen korting).	OV2

Facilitair Reserveren en Uitlenen	
Het faciliteren (melden en afhandelen) van diverse soorten reserveringen door eindgebruikers en/of beheerder.	
9.	Voor gemeente 's-Hertogenbosch is de wens om in de toekomst meer te doen met de mogelijkheden die smart building met zich meebrengt. Wij zijn benieuwd naar uw visie op dit onderwerp is en wat de extra mogelijkheden zijn die u aanbiedt in uw oplossing.

Portaalfunctionaliteit		
Het faciliteren van een web-omgeving /portaalfunctionaliteit aan alle medewerkers om zelf aanvragen/reserveringen en meldingen in te dienen en waarbij men kan zoeken naar zelf toe te passen antwoorden en oplossingen.		
73.	De portal (front-end) is benaderbaar voor alle managed devices (smartphones etc.) van de gemeenten om een melding te kunnen maken.	Eis
74.	De portaalfunctionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om een geautomatiseerd proces te starten naar aanleiding van een trigger, bv. indienen melding.	Eis
75.	De interface van de portaalfunctionaliteit kan door de beheerders worden gewijzigd.	Eis
76.	Het self service portaal is aanpasbaar aan de huisstijl (logo, huisstijl kleuren) van de gemeente.	Wens
77.	Het portaal kan gebruikt worden om nieuwe meldingen te registreren, inzage te krijgen in eigen reeds ingediende meldingen, een reservering te starten en te wijzigen, overzicht van eerdere reserveringen en meldingen te krijgen, een door hem gemaakte melding af te sluiten en andere vooraf gedefinieerde diensten te raadplegen en aan te vragen.	Eis
78.	Het moet voor beheerders met de juiste rechten mogelijk zijn om nieuwe diensten toe te voegen aan het portaal, alsmede content binnen het portaal te wijzigen.	Eis
79.	Het portaal biedt de mogelijkheid om links op te nemen naar andere pagina's binnen het portaal (handleidingen), naar binnen uw oplossing gedefinieerde workflows (om zo diensten of aanvragen te starten) of naar andere objecten binnen uw oplossing.	Eis
80.	Via het portaal kunnen we inzicht geven in onze product- en dienstencatalogus: wat kunnen we leveren aan producten en diensten en wat de voor gedefinieerde servicenormen (bv. doorlooptijd) zijn.	Eis
81.	Op het portaal kan onderscheid worden gemaakt in de informatie die wordt getoond voor de beheerders en voor de melder.	Wens
82.	Het systeem biedt de mogelijkheid om na het versturen van de oplossing op een melding, automatisch feedbackvragen te sturen over de oplossing (bijvoorbeeld door rapportcijfers, schriftelijke terugkoppeling of smileys). Mogelijkheid om dit aan- en uit te zetten (per melding, periode).	Wens
83.	We willen als gemeente 's-Hertogenbosch een gebruikersvriendelijke, laagdrempelige toegang voor de medewerkers, via een selfservice portaal waar meldingen gedaan kunnen worden en informatie kan worden opgehaald. De oplossing biedt functionaliteit voor het bijhouden van oplossingsbeschrijvingen en workarounds, voor zowel beheerders als melders. Deze functionaliteit kan aangeboden kan worden aan melders, bijvoorbeeld middels een bericht of link naar het betreffende item. Laat zien – ondersteund met printscreens – hoe dit met uw oplossing wordt gerealiseerd: 1. Laat zien welke van deze onderdelen zichtbaar zijn op het portaal/portaalfunctionaliteit, zoals: storingen, gepland onderhoud, te reserveren objecten, veelgestelde vragen of oplossingsbeschrijvingen. 2. Voor Major incidenten kan een mededeling voor de gebruikers worden geplaatst, waarbij gebruikers de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij hier ook last van hebben. Laat zien hoe uw oplossing dit voor de melder ondersteund. 3. Hoe je kan zoeken in uw oplossing, als gebruiker (portaalfunctionaliteit) maar ook als beheerder (applicatie)? Ga hierbij in op: - Filtering	OV3

Portaalfunctionaliteit		
Het faciliteren van een web-omgeving /portaalfunctionaliteit aan alle medewerkers om zelf aanvragen/reserveringen en meldingen in te dienen en waarbij men kan zoeken naar zelf toe te passen antwoorden en oplossingen.		
	- Sorteermogelijkheden - Zoeken op kenmerken (reserveringen, meldingen, type assets, naam huurder, medewerker, aflopende contracten) - Bewaren zoekopdrachten - Overige onderdelen die u graag belicht 4. Biedt u een app (of meerdere) aan en zo ja, met welke functionaliteit? 5. Belangrijk voor gemeente 's-Hertogenbosch is dat het systeem herkenbaar is voor de gebruikers en het gebruiksgemak groot is. Laat met 3 concrete voorbeelden zien wat uw oplossing aanbiedt op het gebied van gebruiksgemak.	
84.	We willen als gemeente 's-Hertogenbosch een laagdrempelige manier voor de medewerkers om een melding aan te maken. Dat kan via een self-service portaal maar ook via een Helpdeskformulier. Afhankelijk van de melding wordt deze opgelost door de 1^e lijns of doorgezet naar specialisten. Laat zien – ondersteund met printscreens– hoe met uw oplossing de volgende handelingen kunnen worden ondersteund: 1. Aanmaken melding door medewerker via portaal, helpdeskformulier of handmatig door beheerder of andere mogelijkheden die u aanbiedt. 2. Laat daarbij zien welke gegevens van de medewerker voor-ingevuld kunnen worden (en aangepast indien wenselijk) en welke gegevens m.b.t. de melding kunnen worden ingevoerd (denk daarbij bijv. aan applicatie of aangevraagde faciliteit).. 3. Melder krijgt een bericht (mail of andere optie van leverancier) bij ontvangst én bij afgehandeld indien zo ingericht (dit kan ook door de melder zelf worden ingesteld). 4. De voortgang kan door de melder (of een door de melder aangegeven gedelegeerde) gevolgd worden op het medewerkersportaal.	OV4

Configuratiebeheer		
Een opslagplaats van informatie waarin alle componenten (Configuratie items (CI)), producten, diensten, ruimtes en relaties) zijn vastgelegd, inclusief de onderlinge relaties.		
Objectenbeheer		
85.	Het moet voor beheerders met de juiste rechten mogelijk zijn om componenten, (producten, diensten, ruimtes en CI's) aan te maken, te wijzigen, te verwijderen en te archiveren.	Eis
86.	Per component kan, op basis van kenmerken die door de beheerder kunnen worden gedefinieerd, worden vastgelegd door welk organisatieonderdeel of welke rollen dit product mag worden aangevraagd of afgehandeld.	Eis
87.	CMDB met alle componenten (objecten, middelen, ruimtes) moet import- en exportmogelijkheden (conform open standaarden) hebben.	Eis
88.	Er is een overzicht beschikbaar van alle objecten waarvan de support verloopt of vervangen moeten worden.	
Middelenbeheer		
89.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid voor registratie, classificatie en lokalisering van bedrijfsmiddelen en assets, zoals de vergaderruimtes, apparatuur, automaten en printers.	Eis
90.	Specifieke informatie per categorie bedrijfsmiddel/asset is inzichtelijk.	Eis
91.	Assets/ bedrijfsmiddelen kunnen gekoppeld worden aan ruimtes, zodat het systeem per ruimte een overzicht tonen van alle in die ruimte aanwezige componenten.	Eis
92.	Uw oplossing biedt de mogelijkheid voor bewaking van de verplichte controles, keuringen en onderhoud van objecten.	Eis

Configuratiebeheer		
Een opslagplaats van informatie waarin alle componenten (Configuratie items (CI)), producten, diensten, ruimtes en relaties) zijn vastgelegd, inclusief de onderlinge relaties.		
93.	Uw systeem heeft een signaalfunctie voor het vervangen van objecten.	Wens
94.	Het systeem kan per component voorraadbeheer bijhouden.	Eis
95.	Er is een overzicht beschikbaar van afgenomen assets per sector/afdeling/team voor de interne doorbelasting.	Wens
Ruimtebeheer		
96.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om diverse gebouwen (locaties, huur of eigendom) en hierbinnen diverse ruimtes te registreren/wijzigen/verwijderen (op historisch gezet)	Eis
97.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om per ruimte diverse kenmerken vast te leggen, zoals gebruiksfunctie, m2, hoeveelheid werkplekken, bijzonderheden tarief.	Eis
98.	Middels autorisatie kunnen objecten worden toegevoegd/gewijzigd/verwijderd (op historisch gezet)	Eis
99.	Ruimtes die gedefinieerd zijn binnen ruimtebeheer kunnen binnen de oplossing hergebruikt worden voor bijvoorbeeld reserveringen of als locatie bij de melding van een incident.	Eis

Management rapportages		
100.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijkheid om overzichten te genereren met betrekking tot alle attributen, die voor reserveringen/meldingen beschikbaar zijn.	Eis
101.	Uw oplossing biedt mogelijkheden om standaard rapportages te maken en te hergebruiken op aantal meldingen per categorie, doorlooptijd en afhandeling etc.	Eis
102.	Het systeem biedt de mogelijkheid om een gepersonaliseerd dashboard te tonen waarop een medewerker zijn eigen prestaties kan zien	Wens
103.	Uw oplossing biedt standaard de mogelijk om lijsten en overzichten te exporteren naar Excel, PDF, CSV en XML zodat medewerkers zelf rapportages kunnen maken en gegevens op andere manieren kunnen ordenen buiten uw oplossing.	Eis
104.	De leverancier zorgt dat de opdrachtgever structureel de data uit de applicatie kan gebruiken in haar BI-tool. De voorkeur heeft het door het bieden van een koppelvak of API om gewenste gegevens op te halen.	Eis
105.	De data komen uit de transactiedatabase, de actuele gegevensset van de oplossing.	Wens
106.	Het koppelvak volgt OData of GraphQL conventies zodat - specifieke selecties gemaakt kunnen worden op de bron - combinaties gemaakt kunnen tussen logische objecten uit de informatiestructuur van de oplossing (joins) - paginering / batching - sortering van de resultaten	Wens
107.	Alle data (behalve systeemeigen velden leverancier) kan opgevraagd worden via het koppelvak.	Wens

Infrastructuur en architectuur		
De kaders en richtlijnen op het gebied van technische architectuur, informatie-architectuur, authenticatie en autorisatie en overige inrichtingsprincipes.		
108.	Uw oplossing wordt geleverd als SaaS-oplossing. De leverancier voert het volledige onderhoud uit. Het onderhoud is onderdeel van het contract en wordt door de leverancier gegarandeerd voor de duur van het contract, inclusief verlengingen.	Eis
109.	Als de user-interface webbased is, dan is deze zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).	Eis
110.	De applicatie beschikt over responsive design. Dat wil zeggen dat de applicatie interface schaalbaar is en zo te gebruiken is op meerdere devices (telefoons, tablets en laptops/werkstations).	Eis
111.	Er wordt minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. Beide omgevingen zijn door de opdrachtgever te benaderen.	Eis
112.	Onderhoud wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan de opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 17:00 uur en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van de opdrachtgever.	Eis
113.	De applicatieoplossing is voor de gebruikers 7 dagen per week beschikbaar tussen 07.00 en 23.00 uur. De beschikbaarheid voor de gebruiker is 98%.	Eis
114.	In de applicatie kan met meer dan 35 gebruikers tegelijkertijd worden gewerkt zonder merkbaar performanceverlies.	Eis
115.	De applicatie maakt geen gebruik van VPN/tunnel of vaste lijn connecties om onderdeel te worden van het gemeentelijk netwerk. Communicatie met gemeentelijke bronnen gaat via berichtenverkeer.	Eis
116.	Gebruikersbeheer; De authenticatie van gebruikers kan via SSO met Microsoft AzureAD. De autorisatie (rechten/rollen) van gebruikers geschiedt binnen het pakket. User provisioning oplossing in overleg.	Eis
117.	Het e-mailen namens de Gemeente 's-Hertogenbosch is niet toegestaan vanaf de servers van de applicatie. Als de applicatie namens de gemeente 's-Hertogenbosch wil mailen dan moet deze kunnen aansluiten op een SOAP of Rest koppelvlak dat door de gemeente 's-Hertogenbosch beschikbaar wordt gesteld.	Eis
118.	Na beëindiging van de Overeenkomst brengt Leverancier geen kosten in rekening en verleent zonder belemmeringen haar medewerking aan het beschikbaar stellen van de benodigde data naar een eventueel andere oplossing/systeem of algemene gangbare standaard.	Eis
119.	De dienstverlening wordt geleverd op basis van een Service Level Agreement (SLA). De definitieve SLA wordt na gunning in overleg opgesteld. Verder komt inschrijver met de gemeente 's-Hertogenbosch een Verwerkersovereenkomst overeen. De standaard binnen de gemeente 's-Hertogenbosch geldende Verwerkersovereenkomst is als bijlage X opgenomen (betreft de VNG-standaard).	Eis

Koppelingen		
Communicatie tussen de verschillende componenten verloopt via de gemeentelijke integratielaag en is gebaseerd op open standaarden die ook op onvertrouwde netwerken zoals het internet gangbaar zijn.		
120	De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het erg belangrijk de uw oplossing goed koppelbaar is ("connectiviteit"). De gemeente 's-Hertogenbosch zet een integratie laag in voor het beveiligd leggen van koppelingen. Alle koppelingen lopen via de integratie laag. De integratie laag bestaat uit een XML/API-gateway, ESB en digikoppeling.	Eis
121	Koppelingen worden ingericht op basis van actuele gemeentelijke berichtenstandaarden. Gegevensuitwisseling tussen oplossingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn koppelen op basis van REST API's.	Eis
122	Koppeling met M365 M365 is een belangrijk onderdeel van onze digitale werkplek. Uw oplossing kan integreren / koppelen met M365 (Outlook/Exchange).	Eis
123	De oplossing benadert de agenda's van gebruikers via een serviceaccount in het geval van EWS of via een AzureAD Applicatie met alleen leesrechten op de gebruiker agenda's. In het geval van EWS is het serviceaccount beperkt tot een mailbox zonder impersonation rechten. Bij AzureAD zit er een beperking vanuit welke mailboxen de agenda's gecontroleerd mogen worden. In beide gevallen hebben de mailboxen wel rechten om de agenda's te benaderen. Afspraken en wijzigingen op afspraken worden verzonden uit naam van het EWS serviceaccount of de gekozen mailbox voor de Azure Applicatie.	Eis
124	Voor een goede werking van uw oplossing vragen wij koppelingen uit met de volgende applicaties: - Personeelssysteem AFAS (personen en organisatie-onderdelen) - Priva voor gebouwenbeheer - Axserion het systeem van onze huisinstallateur Facilicom/Breijer - Roomguides: Central Point is huidige leverancier van de schermpjes, Leftclick is softwarematige kant.	Eis
125	Uw oplossing is opgebouwd uit modulaire componenten bv. module meldingen, module facilitair reserveren en module portaalfunctionaliteit.	Wens
126	Uw oplossing beschikt over één (of meerdere) API's, die de mogelijkheid bieden om met ieder ander pakket met een API te koppelen.	Wens
127	Het is mogelijk om een melding vanuit het portaal naar een andere backoffice applicatie -dan uw oplossing- door te zetten.	Wens
128	Uw systeem biedt de mogelijkheid biedt om meldingen te registreren die door andere omgevingen gegenereerd worden.	Wens

Privacy en informatiebeveiliging		
129	Authenticatie vindt plaats via de eerdergenoemde (gefedereerde) authenticatieoplossing. Autorisatie binnen de Oplossing moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. De authenticatieoplossing speelt daarin geen rol. Bij de autorisatie moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging. De toegangscontrole dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht.	Eis
130	De applicatie en de inschrijver voldoen aan de richtlijnen van de AVG. De inschrijver is in dit kader aangemerkt als Verwerker. Niet alleen de data moet zijn opgeslagen op Europese	Eis

	Economische Ruimte, maar tevens is de vestigingsplaats van de inschrijver op Europese Economische Ruimte.	
131.	Voor logging moet kunnen worden voldaan aan de vereisten aanwijzing logging. De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: 1) Raadplegen, 2) Creëren / toevoegen, 3) Wijzigen Verwijderen, 4) Archiveren / Vernietigen / Overdragen. van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.	Eis

Functioneel beheer en Implementatie		
132.	Er zijn algemene en gedetailleerde technische en functionele beschrijvingen, helpfunctie en handleidingen van het systeem beschikbaar in de Nederlandse taal.	Eis
133.	De inschrijver moet een helpdesk hebben die op werkdagen te bereiken is tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De helpdesk is alleen bereikbaar voor de eerstelijns-helpdesk binnen de gemeente 's-Hertogenbosch zelf (Beheerders). De helpdesk van de inschrijver kan benaderd worden met zowel technische als functionele vragen/issues. De helpdesk wordt bemenst door medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen. De helpdesk is onderdeel van de overeenkomst, waarvoor geen extra kosten in rekening gebracht mogen worden.	Eis
134.	Het dient mogelijk te zijn voor een functioneel beheerder om middels een beheermodule de Oplossing in te richten, volgens het zero coding principe, bruikbaar voor de processen die door Gemeente 's-Hertogenbosch zijn opgesteld. Kennis van programmeertalen en/of scripting is daarbij niet vereist.	Eis
135.	We willen als helpdeskmedewerkers via het helpdesksysteem kunnen communiceren met de melder. Laat zien hoe dit met uw oplossing kan worden gerealiseerd: 1. Op welke wijze kan een melder en/of beheerder informatie toevoegen aan de melding en hoe ziet dit eruit? 2. Op welke wijze verloopt de communicatie? Via mail of rechtstreeks in de portal. En laat zien hoe deze communicatie in het systeem wordt vastgelegd. 3. Is het mogelijk om bij de communicatie berichtsjablonen te gebruiken? Zo ja, laat zien hoe dit eruit ziet. 4. Wat is er mogelijk qua notificaties? 5. Is de communicatie voor alle bevoegde helpdeskmedewerkers in te zien? 6. Kun je op een makkelijke manier (bijvoorbeeld door middel van een knop /automatisch) een reminder sturen naar de melder als reactie uitblijft?	OV5
136.	We hechten grote waarde aan een goede invoering en adoptie van het nieuwe systeem door de gebruikers. Leverancier levert een implementatieplan met daarin onder andere beschreven de integratie, inrichting, trainingen en ondersteuning. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door Leverancier en welke door de gemeente uitgevoerd dienen te worden. Ga hierbij in, op: 1. Aanpak (inrichting processen) en fasering (basisinrichting, inrichting portaal, functionaliteit meldingen en functionaliteit reserveren). 2. Planning met mijlpalen (de belangrijkste processen zijn ingericht, de relevante gegevens correct en volledig zijn geconverteerd en de digitale diensten beschikbaar zijn) 3. Beschrijf op welke manier jullie de gebruikersondersteuning vormgeven zoals handleidingen, trainingen, e-learning. 4. Beschrijf hoe jullie de organisatie meenemen bij het in gebruik nemen van de applicatie, en maak daarbij onderscheid naar verschillende gebruikersgroepen. 5. Wat is uw advies -vanuit uw ervaring bij andere klanten- voor de overgang van oud naar nieuw systeem mbt conversie, lopende meldingen/reserveringen, autorisatie aanvragen welke gelogd en geborgd zijn, etc.	OV6

Functioneel beheer en Implementatie		
	6. Beschrijf hoe het proces (zowel qua stappen als qua communicatie) van een update eruit ziet	