

Programma van Eisen

Aanbesteding nieuwe ITSM-software pakket – Gemeente Beverwijk

Inleiding

In dit Programma van Eisen zijn alle eisen en randvoorwaarden beschreven waar de nieuwe IT Service Management-software (ITSM-software) pakket aan moet voldoen. Door alle eisen en randvoorwaarden in het begin van dit project aan te scherpen kan het vervolg van het project efficiënt worden uitgevoerd. Het later wijzigen of uitbreiden van deze eisen en randvoorwaarden kan tot gevolg hebben dat het project vertraagd of meer budget nodig is.

De inhoud van dit Programma van Eisen is gebaseerd op de inbreng van de gesprekspartners. Het Programma van Eisen is in conceptvorm voorgelegd aan diverse stakeholders binnen de gemeente. Met als doel om een ITSM-software pakket aan te schaffen dat op een efficiënte, klantvriendelijke en gebruiksvriendelijke manier de interne dienstverlening van gemeente Beverwijk ondersteunt. Deze applicatie stelt de gemeente in staat om de IT-ondersteuning te stroomlijnen.

Het programma van Eisen is opgedeeld in eisen in algemeen, modules, functionaliteit, rapportage en datamigratie.

Eisen

De eisen zijn een “knock-out criterium”; de aangeboden oplossing dient zonder enig voorbehoud aan elke eis te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Het voldoen aan een eis wordt weergegeven d.m.v. een ongeclausuleerd ‘ja’, zonder verdere toevoeging, commentaar, voorbehoud, etc. Het niet voldoen aan een of meer eisen leidt tot uitsluiting van de verdere beoordeling.

Programma van Wensen

De mate waarin de aangeboden oplossing tegemoetkomt aan de wensen is een gunningscriterium. De wensen zijn opgenomen in de Programma van Wensen.

A. Algemeen

Eisen		
	Functionaliteit	Toelichting
A1	Volledig aanbod	De inschrijving betreft een volledig aanbod; één volledige applicatie. Alle functionaliteit, dienstverlening, etc. die in de inschrijving beschreven wordt (de gehele beantwoording van alle eisen en wensen) dient onder het aanbod te vallen.
A2	Modulaire componenten	De aangeboden applicatie dient opgebouwd te zijn uit losse, modulaire componenten. Zodat de gemeente in de toekomst componenten kan toevoegen of afstoten.
A3	BIO eisen	De applicatie dient te voldoen aan de eisen die door de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn opgelegd.
A4	AVG eisen	Het nieuwe ITSM-software pakket moet voldoet aan de eisen van de AVG. - Meewerken aan informatieverstrekking voor DPIA. - Gedurende de implementatie wordt dit verder afgestemd.
A5	ISO-certificering	De applicatie dient ISO-27001 en ISO-27002 gecertificeerd te zijn.
A6	GIBIT-voorwaarden	De applicatie dient te voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in de GIBIT.
A7	Cloud	De applicatie moet draaien in de Cloud en kan via Microsoft Authenticator koppelen met Azure Active Directory.
A8	Browser	Alle gebruikersinterfaces van de ICT-prestatie moeten volledig <i>webbased</i> zijn en als zodanig ten minste benaderbaar met de browsers <i>Microsoft Edge</i> en <i>Google Chrome</i> , zonder enige beperking v.w.b. weergave en functionaliteit.
A9	Platform	De applicatie vereist geen installatie van aanvullende software. De applicatie werkt als plug-n-play in de meest gangbare internet browsers (zoals Microsoft Edge en Google Chrome).
A10	Onderhoud	Periodiek onderhoud moet tijdig aangekondigd worden. Inschrijver stelt tijdig releasenotes beschikbaar van Updates en Upgrades, die aldus in de applicatie worden aangebracht.
A11	API koppeling	Het is mogelijk om via een API koppeling de applicatie te koppelen aan andere software applicaties die ook API koppelingen accepteren.

Met opmerkingen [PA1]: Olivier" Applicatie kan in de cloud zitten maar gen SaaS zijn. Is de eis niet een SaaS applicatie?

B. Modules

De processen die nu in gebruik zijn moeten door de applicatie worden ondersteund. Deze zijn opgesteld op basis van eigen ervaringen en mogelijkheden van de huidige applicatie.

Huidige processen:

- Meldingenbeheer: incidentenmanagement, meldingen en vragen voor en over diverse applicaties en vak afdelingen.
- Wijzigingenbeheer: IDU-proces, aanvraag rechten (mailbox, applicaties, map), wijzigingen diverse applicaties en vak afdelingen.
- Reserveringenbeheer: werkplekreservering, vergaderruimte reservering, cateringdiensten.
- Middelenbeheer/assetmanagement (CMDB)
- Kennisbank van de gemeente

Eisen		
	Functionaliteit	Toelichting
B1	Servicedesk/melding en registratie	De applicatie moet een module hebben om meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) te maken. Zowel via de front-end als via de back-end.
B2	Onderscheid incident, melding wijziging	De applicatie biedt de mogelijkheid om meldingen te typeren tot incident, wijziging etc. op basis van de ITIL richtlijnen/definities. Het moet mogelijk zijn om meldingen om te zetten naar de verschillende typeringen. Deze typeringen moeten door de applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente toe te voegen, aan te passen en te verwijderen zijn.
B3	Incident Management Module	De applicatie moet functionaliteit bieden om alle binnenkomende incidenten te registreren en af te wikkelen.
B4	Incident Management Module - categorieën	De applicatie moet een functionaliteit hebben om incidenten in te schalen op verschillende categorieën, bijvoorbeeld laag, midden, hoog. En daarbij verschillende tijdsbepalingen te hangen.
B5	Prioritering	De applicatie biedt de mogelijk om op basis van matrix prioriteiten te kunnen toewijzen aan meldingen (incidentenmeldingen en wijzigingsmeldingen) waardoor volgorde van werken duidelijk wordt. Zowel de matrix als de prioritering kan per melding specifiek worden aangepast. Prioritering o.b.v. impact, urgentie en doorlooptijd.
B6	Escaleren naar behandelgroepen.	Gemaakte meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) kunnen eenvoudig geëscaleerd / door gezet worden naar een (behandel)groep. Zowel intern als extern.

B7	Visuele weergave nieuwe en verlopen meldingen	De applicatie laat visueel zien (vet gedrukt / kleurtjes) als meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) nieuw zijn of later dan de SLA afgehandeld zijn. Dit moet ook leesbaar zijn voor mensen die kleurenblind zijn.
B8	Koppelen meldingen	Het is voor behandelaars mogelijk om meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) met elkaar samen te voegen als deze over hetzelfde onderwerp gaan of dubbel zijn aangemaakt.
B9	Historie meldingen	Binnen een melding (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) dient de historie (wie heeft wat gedaan) zichtbaar te zijn.
B10	Multi-select	De applicatie biedt de mogelijkheid voor behandelaars om meerdere wijzigingsmeldingen en incidentmeldingen in 1 keer te kunnen afsluiten/wijzigen (multi-select en een bepaalde waarde in alle geselecteerde meldingen door laten voeren).
B11	Verschillende status overgangen in meldingen	De applicatie laat duidelijk zien wie waarop wacht en welke actie moet worden ondernomen. De applicatie ondersteunt diverse status overgangen, zoals 'wacht op leverancier', 'wacht op klant', 'in behandeling', 'opgelost', 'afgesloten' etc. De behandelaars kunnen de status van een melding aanpassen.
B12	Statussen aanpassen/toevoegen/verwijderen	De applicatiebeheerder(s) hebben de mogelijkheid om statussen (benamingen, tijdsbepalingen etc.) te kunnen toevoegen/aanpassen/verwijderen.
B13	Communicatie / aantekeningen in melding.	De behandelaar moet interne en externe aantekeningenvelden kunnen splitsen, zodat de melder alleen de hoognodige informatie ziet.
B14	Hoofd- en deelmeldingen.	Meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) moeten ingericht kunnen worden met een hoofdmelding en daaronder de mogelijkheden tot deelmeldingen. Deze deelmeldingen moeten uitgezet kunnen worden. De hoofdmelding kan pas afgesloten worden als de deelmeldingen op gereed staan.
B15	Bijlagen toevoegen aan meldingen.	In de applicatie moet het mogelijk zijn om bijlagen te uploaden in meldingen (onafhankelijk van de bestandsextensie/type).
B16	Advies / toelichting bij goedkeuren	Indien het een akkoord / goedkeuringstap betreft, is het mogelijk om advies of een toelichting toe te voegen bij de goedkeuring of afwijzing. Het advies of toelichting is zowel front-end als back-end zichtbaar.

B17	Snelle / uniforme antwoorden	Uniforme antwoorden op meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) zijn door de behandelaars in te stellen en gemakkelijk te plaatsen.
B18	Snelle / uniforme antwoorden	In meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) zijn de uniforme antwoorden aan te passen, zonder het standaard uniforme antwoord te bewerken.
B19	Verplichte invulvelden	Sommige invulvelden zijn verplicht in te vullen door de behandelaar. De applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente is/zijn in staat de verplichting op te heffen of juist toe te voegen.
B20	Reminder meldingen / tijdregistratie	Per proces is het instelbaar om notificaties (e-mail) naar behandelaars te laten sturen als meldingen niet binnen een bepaalde termijn zijn behandeld. Tijdregistratie per melding.
B21a	Standaard notificaties (e-mail), mailsjablonen	Bij iedere statuswijziging is het mogelijk een kennisgeving (notificatie) aan specifieke partijen te doen via een e-mail bericht. Bv. bij status 'on-hold' dient de aanvrager geïnformeerd te worden over de reden van de ingelaste pauze.
B21b		Het is mogelijk te kiezen om de (notificatie) e-mail niet te verzenden. Dit kan de behandelaar van desbetreffende melding zelf besluiten.
B21c		De applicatie moet beschikken over standaard mailsjablonen, afhankelijk van de status van de melding. In deze sjablonen staat een samenvatting van de status van de melding voor de aanmelder.
B21d		De standaard mailsjablonen moeten aan te passen zijn door de applicatiebeheerder(s) van de gemeente.
B21e		De behandelaar heeft de mogelijkheid per melding tekst toe te voegen, aan te passen of te verwijderen van de standaard mail tekst. Zodat cruciale informatie bij de melding wordt opgeslagen.
B22	Selfservice module	De applicatie moet een Selfservice module hebben om voor gebruikers/interne klanten hun eigen aanvragen, reserveringen of die van hun afdeling te kunnen volgen/bijwerken.
B23	Reserveringen module	De applicatie moet een reserveringenmodule hebben. Deze moet bestaan uit ruimtes en middelen die door de applicatiebeheerder(s) van de gemeente in te vullen en aan te passen zijn.

B24	Middelenbeheer / Asset management	De applicatie moet een module hebben voor het registreren van bijv. uitleenlaptops, fietsen, auto's, lockers etc. Je registreert ze in een inventaris onderdeel met alle informatie.
B25	Koppeling Middelenbeheer / meldingenbeheer / incidentenbeheer	Meldingen en incidenten moeten gekoppeld kunnen worden aan objecten in de CMDB. Zodat je vanuit de CMDB ziet welke meldingen/incidenten/changes hebben plaatsgevonden. Dit om analyse van kwetsbare onderdelen in de infrastructuur en/of processen mogelijk te maken.
B26	Configuration Management Database (CMDB)	De applicatie moet een CMDB hebben voor het vastleggen van koppelingen met medewerkers, groepen of andere 'objecten'. Een laptop wil je koppelen aan een medewerker, een flexwerkplek niet.
B27	Configuration Management Database (CMDB)	Het is mogelijk om in de CMDB per object te zien welke meldingen er op dit item zijn binnengekomen.
B28	Configuration Management Database (CMDB)	De applicatie geeft een visuele weergave van de samenhang, koppelingen tussen de verschillende objecten. De weergave is dynamisch en niet statisch van aard. De samenhang en koppelingen kunnen op verschillende niveaus visueel gemaakt worden. Bv. voor een architectuurplaat; welke applicaties draaien op welke server en welke middleware is van belang; welke relatie is er tussen certificaten en applicaties; welke onderdelen worden mogelijk geraakt door een aanpassing van een bepaald onderdeel; etc.
B29	Configuration Management Database (CMDB)	In de CMDB moeten ook gebruikers buiten de AD toe te voegen zijn.
B30	Configuration Management Database (CMDB)	De CMDB moet op ieder veld doorzocht kunnen worden.
B31	Configuration Management Database (CMDB)	De CMDB moet zodanig ingericht zijn dat alle relevante gegevens slechts eenmalig dienen te worden ingevoerd.
B32	Configuration Management Database (CMDB)	De verschillende objecten in de CMDB moeten aanpasbaar zijn qua invulvelden. Er moeten invulvelden toegevoegd, verwijderd en aangepast kunnen worden.
B33	Accountbeheer	De applicatie moet functionaliteit bieden om met behulp van een AD koppeling (Azure import koppeling) minimaal naam, e-mailadres, telefoonnummer, organisatie en team te vullen.

B34	Kennisbank	De applicatie moet een database beschikbaar stellen waarin standaard oplossingen en FAQ's kunnen worden geregistreerd. Hierin moeten ook verwijzingen naar documenten (beleidsstukken, procedures, werkinstructies; Pdf- Word- Excel- PowerPoint bestanden) kunnen worden ontsloten.
B35	Kennisbank zoek resultaten	De applicatie moet op basis van keywords de juiste resultaten aanbieden aan de gebruiker.
B36	Kennisbank bewerken	De kennisitems in de kennisbank dienen eenvoudig (met minimale kliks) aan te passen zijn.

C. Functionele eisen

Eisen en wensen vanuit de verschillende gebruikersperspectieven.

Eisen		
	Functionaliteit	Toelichting
C1	Aanvraag workflow	De applicatie moet workflow functionaliteit hebben. Op basis van sjablonen in de ITSM-software kunnen vastleggen hoe een aanvraag wordt afgehandeld. Bv. als iemand nieuwe hardware aanvraagt, dat eerst goedkeuring naar de manager gaat en dat de melding daarna pas bij bijvoorbeeld de Servicedesk terecht komt voor uitvoering.
C2	Best practices	De applicatie biedt standaard workflows gebaseerd op best practices ervaringen, conform ITIL. Deze workflows zijn vervolgens aanpasbaar voor de gemeente Beverwijk.
C3	Goedkeuringen	Het is mogelijk om in een workflow meerdere goedkeuringstappen in te richten voor verschillende betrokkenen. Bv. goedkeuring budgethouder, product-eigenaar, CISO etc.
C4	Workflows aanpassen	Workflows kunnen worden toegevoegd, aangepast en verwijderd worden door de applicatiebeheerder(s) van de gemeente.
C5	Applicatie-aanpassingen in eigen beheer	De applicatie moet de mogelijkheid hebben om eigen aanpassingen te doen, zoals formulieren maken, vrije velden toevoegen, workflows uitbreiden.
C6	Autorisatiebeheer	Je moet functiescheiding kunnen aanbrengen. Sommige gebruikers autoriseren voor meer functionaliteit dan anderen. Deze autorisaties moet je kunnen beheren.

C7	Autorisatie niveaus	Er moet ingesteld kunnen worden dat incidentenmeldingen en wijzigingsmeldingen die onder bepaalde criteria (onderwerpen, HRM gerelateerde meldingen, CMDB items, meldingen beveiligingsincidenten) slechts voor een geselecteerde groep gebruikers zichtbaar zijn. Dit zowel op het scherm als in rapportages.
C8	Filter mogelijkheden	In de applicatie moeten de meldingen per onderdeel gegroepeerd kunnen worden (bijv. per applicatiegroep, onderwerp etc.). Behandelaren kunnen ook zelf filters maken en instellen om een persoonlijk meldingen overzicht te zien.
C9	Uitgebreide Zoekfunctie	De gehele applicatie, front-end en back-end, is doorzoekbaar op combinaties van (steek)woorden, bepaalde periode etc. en hiervan een doelgericht resultaat ontvangen.
C10	Beschikbaarheid	De applicatie is 24/7 altijd beschikbaar, tenzij bij een aangekondigd (periodiek) onderhoud.
C11	Nederlandstalig	De applicatie is Nederlandstalig. Alle gebruikers- en beheerinterfaces (en documentatie) van de applicatie zijn geheel Nederlandstalig, incl. de helpfunctie, foutmeldingen en andere gebruikers- en beheerdocumentatie.
C12	Nederlandstalig	De ITSM-software leverancier verzorgt een Nederlandstalige service-/supportdesk.
C13	Logging	De logging biedt duidelijke informatie, zonder aanvullende tooling o.i.d.

D. Rapportage

Om inzicht te verkrijgen en verantwoording af te kunnen leggen is het maken van rapportages essentieel. Dit moet mogelijk zijn op service-, klant-, team- en medewerker niveau. Het systeem moet heldere (goed leesbare (grafisch), gemakkelijk te interpreteren) rapportages opleveren.

Eisen		
	Functionaliteit	Toelichting
D1	Standaard rapportages	De applicatie biedt standaardrapportages voor de meldingen (incidentenmeldingen en wijzigingsmeldingen). De rapportages geven inzicht in aantallen meldingen, aantal afgehandelde meldingen, doorlooptijden (evt. bestede tijd per melding per behandelaar/behandelgroep).
D2	Rapportagetool	De applicatie biedt een uitgebreide rapportage tool. De rapportages moeten zelf in te richten/aan te passen zijn door applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente.
D3	Persoonlijke rapportages	Behandelaren moeten zelf persoonlijke rapportages kunnen maken. Voor deze rapportages is het mogelijk meldingen te filteren op typering, statussen, behandelaar.
D4	Dagelijkse weergave	De applicatie biedt een dashboard dat dagelijks een weergave toont van openstaande meldingen (incidentenmeldingen en wijzigingsmeldingen). Het dashboard moet in te stellen zijn per behandelaar, door de behandelaar zelf. En is te filteren op verschillende parameters bv. per behandelgroep of tijdsbepaling.
D5	Export	De applicatie moet de rapporten, op aanvraag, kunnen exporteren in Excel voor verdere analyse.
D6	Grafische weergave	De applicatie moet rapporten, incl. grafieken exporteren naar pdf formaat om bijgesloten te worden bij o.a. managementrapportages en verantwoording naar externe klanten.

E. Datamigratie

Eisen		
	Functionaliteit	Toelichting
E1	Database importeren	De huidige gegevens en processen uit TOPdesk moeten geïmporteerd worden en benaderbaar zijn in de nieuwe applicatie. Het format dient het export format van TOPdesk te ondersteunen.
E2	Database importeren	Er is een mogelijkheid om vanuit de nieuwe applicatie de database gegevens te kunnen exporteren (standaard database-formaten ondersteunen).