

Programma van Wensen

Aanbesteding nieuwe ITSM-software pakket – Gemeente Beverwijk

Inleiding

In dit Programma van Wensen zijn alle wensen beschreven waar het nieuwe IT Service Management-software (ITSM-software) pakket aan moet voldoen. Door alle wensen 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 wensen kan tot gevolg hebben dat het project vertraagt of meer budget nodig is.

De inhoud van dit Programma van Wensen is gebaseerd op de inbreng van de gesprekspartners. Het Programma van Wensen 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 Wensen is opgedeeld in wensen in algemeen, modules, functionaliteit en rapportage.

Wensen

De mate waarin de aangeboden oplossing tegemoetkomt aan de wensen is een gunningscriterium. De als antwoord op een wens beschreven oplossing dient bij de inschrijfprijs te zijn inbegrepen. Met andere woorden: het beschrevene in de toelichting op de wensen, is een verplichting van de inschrijver onder de overeenkomst, zonder dat daarbij sprake kan zijn van additionele kosten.

Programma van Eisen

De eisen en randvoorwaarden voor de ITSM-software pakket zijn opgenomen in de Programma van 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.

Algemeen

Wensen			
A1	Mobile browsers	Alle gebruikersinterfaces zijn bedienbaar met de mobile browsers van Android en Apple smartphones, zonder enige beperking v.w.b. weergave en functionaliteit.	1 punt(en)
A2	Front-end, back-end	Het is mogelijk om zowel de front-end als de back-end in dezelfde browser (op verschillende tabbladen) te openen.	3 punt(en)
A3	Testomgeving	De beschikbaarheid van een testomgeving met als voorwaarde een gelijkwaardige actuele afspiegeling van de productie omgeving. Denk hierbij aan aanpassingen die door de applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente moeten worden gedaan aan huidige inrichting/mail templates etc.	3 punt(en)
A4	Applicatiebeheer	In samenspraak met de gemeente Beverwijk, kunnen aangeven hoeveel FTE nodig is voor applicatiebeheer aan de kant van de gemeente Beverwijk. Op basis van rekenmodule proces, behandelgroepen aantal behandelaars en aantal aanmelders.	3 punt(en)
A5	Ondersteuning beheer	Mogelijkheid om ondersteuning in applicatiebeheer in te roepen, indien dat nodig blijkt.	5 punt(en)
A6	Behandelcapaciteit per behandelgroep	Het is mogelijk inzicht te krijgen in de behandelcapaciteit per behandelgroep. Bij voorkeur de behandelcapaciteit per behandelgroep te filteren op; capaciteit deze maand, dit kwartaal of dit jaar.	1 punt(en)
	Subtotaal		16 punt(en)

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

Projectmatig werken is een toekomstige wens.

Wensen			
Meldingenbeheer / wijzigingenbeheer			
B1	Aanpassen gegevens in melding	De applicatie biedt de mogelijkheid om verkeerde tekst of onvolledige tekst in de primaire vraag aan te kunnen passen. Wel moet zichtbaar zijn wat er is aanpast, door wie en wanneer.	3 punt(en)
B2	Standaard statussen (waardenlijsten)	De applicatie biedt standaard statussen incl. tijdsbepalingen en waardebepalingen voor meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) o.b.v. ITIL-processen	5 punt(en)
B3	Selfservice module	Het is mogelijk om notificaties (via e-mail) per proces in te stellen.	3 punt(en)
B4	Mail	De applicatie biedt de mogelijkheid om mails nogmaals te kunnen verzenden (een herinnering sturen).	3 punt(en)
B5	Escaleren naar behandelgroepen.	O.b.v. tekst in de melding wordt de behandelgroep voorgeselecteerd.	1 punt(en)
B6	Verwijderen/archiveren meldingen.	De mogelijkheid hebben om (spam/niet relevante) meldingen te verwijderen/archiveren zodat deze niet op de rapportages tevoorschijn komen.	3 punt(en)
B7	Wederkerende meldingen	De applicatie biedt de mogelijkheid om wederkerende taken te kunnen inplannen. Je kunt één melding aanmaken met daarin een terugkerend aspect erin. Dus bv. maandelijkse automatisch een melding aanmaken.	3 punt(en)
B8	Incidenten koppelen	De applicatie biedt de mogelijkheid om verschillende incidenten aan elkaar te kunnen koppelen zodat ze met een handeling op opgelost kunnen worden gezet. Wel dient elke	5 punt(en)

		melding afzonderlijk zichtbaar te zijn. Incidentmeldingen mogen niet 'versmelten' tot 1 melding.	
B9	Melding opsplitsen	Meldingen kunnen opgesplitst worden. Bijvoorbeeld als in 1 melding 3 vragen worden gesteld.	1 punt(en)
B10	SLA-management	Het is mogelijk om Service Level Agreements binnen de applicatie in te stellen. Zowel per melding (incidentmelding en wijzigingsmelding) als per behandelgroep.	3 punt(en)
B11	Typeringen per behandelgroep	Meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) kunnen per behandelgroep getypeerd worden, bijvoorbeeld vraag, klacht etc.	1 punt(en)
Reserveringenbeheer			
B12	Middelenbeheer, reserveringen-module	Middelenbeheer / assetmanagement koppelen met de reserveringenmodule. Bijvoorbeeld indien een medewerker een bruikleen-laptop wil reserveren, dan moet in het middelenbeheer zichtbaar zijn wie de bruikleen-laptop heeft gereserveerd.	5 punt(en)
Middelenbeheer / Assetmanagement			
B13	CMDB versiebeheer	Binnen de objecten van de CMDB vindt er versiebeheer plaats.	1 punt(en)
B14	Melding aflopende data / life cycli management	De applicatie biedt notificaties indien een datum verstrijkt. Bv. als in de CMDB de afloopdatum of nieuwe aanbestedingsdatum van een contract is geregistreerd. Dan komt er een notificatie als de datum verstrijkt.	5 punt(en)
Kennisbank			
B15	Aangedragen FAQ's en kennisitems	Tijdens het invoeren van een melding worden er op basis van de ingevulde tekst, FAQ's of andere kennisitems aangedragen.	3 punt(en)
B16	Kennisbank bewerken	Het is mogelijk om feedback/verbeter suggesties door te geven op kennisitems.	3 punt(en)
B17	Chatfunctie	Een chatfunctie voor het afhandelen van korte vragen voor bijvoorbeeld de Service desk.	1 punt(en)
B18	Chatfunctie	Het is visueel zichtbaar of de chatfunctie beschikbaar is of niet.	3 punt(en)
B19	Chatfunctie	Zodra er veel gebruikers op hetzelfde moment gebruik maken van de chatfunctie, wordt visueel zichtbaar dat de chatfunctie druk is en de reactietijd dus vertraagd wordt.	3 punt(en)
Projectmatig werken			

B20	Projectenboard	De applicatie biedt een planboard bv. in de vorm van strokenplanning om daarmee de capaciteit en tijdsbepaling zichtbaar te maken.	3 punt(en)
B21	Projectenmodule	De applicatie biedt een projectmanagement functionaliteit waarmee meerdere projecten naast elkaar in een overzicht zichtbaar zijn.	5 punt(en)
	Subtotaal		63 punt(en)

Functionele eisen

Eisen en wensen vanuit de verschillende gebruikersperspectieven.

Wensen			
C1	Escalatie	De applicatie biedt de mogelijkheid om voor escalatie een autorisatiewijziging te kunnen aanbrengen op elk gewenst moment.	5 punt(en)
C2	Tekstopmaak	De applicatie biedt de mogelijkheid om de opmaak (vet, onderstreept, etc.) te kunnen aanpassen	1 punt(en)
C3	Mail import	Meldingen vanuit Outlook direct laten inschieten als melding in het ITSM-software pakket zodat meldingen die via Outlook worden verzonden ook in de applicatie worden geregistreerd.	3 punt(en)
C4	Koppeling Exchange agenda	Een koppeling met Outlook 365 agenda zodat reserveringen direct verwerkt worden in Outlook 365 agenda van desbetreffende medewerker	5 punt(en)
C5	Meldingen collega's	Mogelijkheid tot het zien van meldingen van directe collega's	1 punt(en)
C6	Communicatie met aanmelder	Het is voor de behandelaar mogelijk om in te stellen welke informatie wordt meegezonden in de communicatie.	3 punt(en)
C7	Tijdbesteding	Het is mogelijk om (op verschillende niveaus) de bestede tijd vast te leggen. Om zo in te zien wat de tijdsbesteding aan het actiepunt(en) per persoon is.	1 punt(en)
C8	Automatisch opschonen	De applicatie biedt de mogelijkheid om automatisch op te schonen op basis van vooraf ingestelde parameters per behandelgroep. De applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente is in staat om deze opschoon instellingen aan te passen.	5 punt(en)

C9	Autorisaties	Er kunnen door de applicatiebeheerder(s) binnen de gemeente functies/rollen gecreëerd worden. Per functie/rol zijn er verschillende rechten te definiëren. Bv. het wel of niet mogen verwijderen van meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) of het wel of niet mogen bewerken van CMDB objecten.	5 punt(en)
C10	Selectie-lijst meldingen	Voor het maken van een melding kan de aanmelder een onderwerp selecteren. Deze selectie-lijst wordt ingeladen door objecten van de CMDB.	5 punt(en)
C11	Workflow onderbreken	Het is mogelijk om een melding alvast door te zetten of op naam te zetten, zonder dat de vorige stap volledig is afgerond.	1 punt(en)
	Subtotaal		35 punt(en)

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.

Wensen			
D1	Dagelijkse weergave	De applicatie biedt een dashboard dat dagelijks een weergave toont van prioriteit meldingen. In 1 oogopslag wordt duidelijk welke meldingen hoge prioriteit hebben en welke een lagere.	3 punt(en)
D2	Dagelijkse weergave	De applicatie biedt een dashboard dat dagelijks een weergave toont van meldingen buiten SLA.	1 punt(en)
D3	Steekwoorden/Tags	De applicatie biedt de mogelijkheid om steekwoorden/tags te kunnen gebruiken t.b.v. gerichte rapportages.	1 punt(en)
D4	Rapportage CMDB	De CMDB-objecten (incl. bijhorende incidenten en meldingen) en de visuele weergave (applicatielandschap) dienen te exporteren te zijn in verschillende formats waaronder pdf.	3 punt(en)
	Subtotaal		8 punt(en)

	Totaal	122 punten
--	--------	------------