



Marktconsultatie

IT Service Management tool

DATUM
5 februari 2014

AUTEUR
W. Muerders / J.Benschop

VERSIE
1.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Doel	5
1.2	Aanleiding	5
1.3	Leeswijzer	5
2	Marktconsultatie procedure	6
2.1	Publicatie / verspreiding	6
2.2	Contactpersoon Wageningen UR	6
2.3	Uitvoering marktconsultatie	6
2.4	Planning	6
2.5	Indienen reactie	7
2.5.1	Aanlevering van de antwoorden op de marktconsultatie	7
2.5.2	Contactpersoon	7
2.6	Kosten	7
2.7	Voorwaarden	7
3	Kaders en vragen	8
3.1	Uitgangspunten	8
3.2	De vragen	9
3.2.1	Algemeen en prijs	9
3.2.2	Functionaliteit van de oplossing	10

1 Inleiding

1.1 Doel

Deze marktconsultatie dient als voorbereiding op een mogelijk aanbestedingstraject voor de levering, implementatie en het onderhoud van een "IT Service Management tool" ten behoeve van Wageningen University & Research centre (Wageningen UR). Deze tool zal in hoofdzaak gebruikt gaan worden door de afdeling IT van het Facilitair bedrijf. Partijen kunnen vrijblijvend deelnemen aan deze marktconsultatie.

Het doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis over de markt, de te verkrijgen oplossingen en de kosten hiervoor. Deze informatie zal worden gebruikt om tot een goede en passende aanbestedingsstrategie te komen.

Dit document heeft als doel om een voor deze fase zo realistisch mogelijke prijsindicatie te verkrijgen alsmede een onderbouwd antwoord op de gestelde vragen in het onderliggende document.

1.2 Aanleiding

Wageningen UR (University & Research centre), meer informatie op www.wageningenur.nl, gaat in 2015 haar huidige IT Service Management tool vervangen door een nieuwe tool. De huidige tool betreft SDE van BMC; deze is over enige tijd end-of-life.

Verder is de Service Management afdeling van Wageningen UR een professionaliseringsslag aan het maken en wil daarom opnieuw de mogelijkheden van een ondersteunende IT Service Management tool bekijken die voor langere termijn deze groei met bijbehorende criteria kan ondersteunen.

1.3 Leeswijzer

Dit document bestaat uit de volgende onderdelen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de procedure.
- Hoofdstuk 3 bevat de vragen die in het kader van deze marktconsultatie door het projectteam zijn opgesteld.

2 Marktconsultatie procedure

Op basis van onderhavig document worden partijen vriendelijk verzocht om een reactie te geven op de vragen in deze marktconsultatie. In dit hoofdstuk wordt de procedure hiervoor beschreven.

2.1 Publicatie / verspreiding

Wageningen UR heeft ervoor gekozen om deze marktconsultatie in breed verband uit te voeren, teneinde alle potentieel geïnteresseerde partijen in de gelegenheid te stellen aan dit proces deel te nemen. De marktconsultatie is openbaar en daartoe gepubliceerd op TenderNed.

2.2 Contactpersoon Wageningen UR

De contactpersoon voor deze marktconsultatie vanuit Wageningen UR is:

De heer J. Benschop

Senior inkoper

Jasper.benschop@wur.nl

Tel. 0317-485443

2.3 Uitvoering marktconsultatie

In hoofdstuk 3 van dit document is een vragenlijst opgenomen. Iedere geïnteresseerde partij die een bijdrage wil leveren aan deze marktconsultatie wordt verzocht om deze vragen te beantwoorden en per mail bericht in te dienen bij de contactpersoon zoals genoemd in paragraaf 2.2. van deze marktconsultatie conform de planning in paragraaf 2.4.

De ontvangen informatie zal mogelijk gebruikt worden om, samengevat en geanonimiseerd, op hoofdlijnen zonder bedrijfsgevoelige informatie zoals prijzen e.d., als bijlage bij een eventuele aanbesteding te worden gevoegd. Dit betekent dat de informatie die wordt verstrekt (gedeeltelijk) publiekelijk kan worden gemaakt. Indien u hier bezwaar tegen heeft dan verzoekt Wageningen UR u om de specifieke vertrouwelijke passages van uw document als zodanig te kenmerken.

2.4 Planning

Activiteit	Deadline
Publicatie marktconsultatie document	05-02-2014
Uiterlijke datum stellen van vragen door partijen	17-02-2014
Datum beantwoording gestelde vragen door Wageningen UR	20-02-2014
Insturen reactie op de marktconsultatie door partijen	27-02-2014

2.5 Indienen reactie

Geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om de in dit consultatie document opgenomen vragen te beantwoorden.

Uw antwoorden dienen per e-mail ingediend te worden bij de contactpersoon zoals genoemd in paragraaf 2.2. van deze marktconsultatie onder vermelding van "Reactie Marktconsultatie IT Service Management Tool".

Wij stellen het op prijs als u uw antwoorden kort en bondig kan formuleren. U bent uiteraard niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. Uw antwoorden worden wel bijzonder gewaardeerd.

2.5.1 Aanlevering van de antwoorden op de marktconsultatie

De antwoorden ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel formaat voor eenvoudige verwerking hiervan. Aanvullende documentatie kan in PDF formaat worden aangeleverd.

2.5.2 Contactpersoon

Wij verzoeken u in uw reactie de naam en NAW gegevens van de contractpersoon binnen uw organisatie voor Wageningen UR te vermelden.

2.6 Kosten

Aan Wageningen UR kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

2.7 Voorwaarden

Deelname aan de marktconsultatie is voor partijen geheel vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen worden ontleend.

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende partij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

3 Kaders en vragen

In dit hoofdstuk zijn de uitgangspunten en vragen behorende bij deze marktconsultatie beschreven.

3.1 Uitgangspunten

De omvang van het gebruik van de nieuwe IT Service Management tool is bij benadering als volgt:

- 200 IT medewerkers; dit zijn gebruikers van het gehele pakket;
- 6.500 medewerkers; dit zijn gebruikers van de Selfservice module/optie;
- 15.000 studenten; dit zijn eveneens gebruikers van de Selfservice module/optie.

Wij vragen u uw prijsindicatie te baseren op deze aantallen.

Wageningen UR heeft interesse in de levering, implementatie en inrichting van een IT Service Management tool die onder meer de volgende onderdelen bevat:

- Incident Management;
- Change Management;
- Service Asset & Configuration Management, met CMDB;
- Service Level Management, met SLA;
- Service Catalogue Management, met Service Catalogue;
- Operations Management;
- Selfservice;
- Dashboards;
- Rapportages.

Daarnaast kan de leverancier gevraagd worden voor de migratie van (een deel van) de data vanuit BMC SDE en het realiseren van diverse koppelingen o.a. BMC ADDM en Active Directory.

Wageningen UR zoekt een partij die:

- Een realistische prijsindicatie kan geven voor de investeringskosten, inclusief implementatie en exploitatie
- Er voor zorgt dat Wageningen UR beschikt over een IT Service Management tool die voldoet aan de gestelde criteria
- Wageningen UR ondersteunt bij de implementatie en inrichting van deze tool met al haar onderdelen en koppelingen
- Wageningen UR ondersteunt in het opleiden van een (functioneel) beheerder van de nieuwe tool zodat toekomstige aanpassingen aan de inrichting zelf uitgevoerd kunnen worden
- Continuïteit voor de komende jaren ten aanzien van deze tool en de ondersteuning daarop kan waarborgen

3.2 De vragen

Wageningen UR verzoekt u vriendelijk de vragen te beantwoorden in de volgende paragrafen.

3.2.1 Algemeen en prijs

- a. Wageningen UR heeft een goede en realistische indicatie van de prijs nodig om hier tijdig het passende budget voor vrij te maken. Hiertoe ontvangt Wageningen UR graag een prijsindicatie voor de volgende elementen:
 - Implementatiekosten voor de tool inclusief de in de scope genoemde onderdelen (direct en indirect)
 - Licentiekosten
 - Jaarlijkse kosten voor onderhoud en support
 - Kosten voor koppelingen
 - Kosten voor migratie data uit BMC Service Desk Express
 - Overige kosten
- b. Wat moet Wageningen UR zelf doen om dit project te laten slagen; welke randvoorwaarden zijn van toepassing?
- c. Wat zijn de grootste risico's/valkuilen die u ziet voor dit project en met welke tegenmaatregelen zouden deze voorkomen kunnen worden?
- d. Heeft u aanvullende suggesties, op- of aanmerkingen?

3.2.2 Functionaliteit van de oplossing

Wij vragen u de bijgevoegde lijst met eisen en wensen te beantwoorden. Met antwoord *Standaard* bedoelen we dat deze optie out-of-the-box aanwezig is in uw pakket. Met optie *Maatwerk* geeft u aan dat deze optie door u gebouwd kan worden ; in dat geval willen we daar graag een zeer globale kosteninschatting voor weten. Met optie *Niet* geeft u aan dat een optie niet mogelijk is in uw pakket.

In principe is de eis van Wageningen UR om te komen tot een On-premise oplossing in verband met de gevoeligheid van de data die in de tool zal worden opgeslagen en dit past binnen haar beleid.

ALGEMEEN

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
On-premise oplossing				
Gebaseerd op ITIL				
Module / onderdeel voor Incident Management beschikbaar				
Module / onderdeel voor Change Management beschikbaar				
Module / onderdeel voor Service Asset & Configuration Management beschikbaar				
Module / onderdeel voor Service Level Management beschikbaar				
Module / onderdeel voor Operations Management beschikbaar				
Module / onderdeel voor Selfservice beschikbaar				
Module / onderdeel voor Problem Management beschikbaar (toekomst, nu geen aanvullende eisen alleen duidelijkheid over aanwezigheid)				
Module / onderdeel voor Release Management beschikbaar (toekomst, nu geen aanvullende eisen alleen duidelijkheid over aanwezigheid)				
Module / onderdeel voor Service Catalogue Management beschikbaar (toekomst, nu geen aanvullende eisen alleen duidelijkheid over aanwezigheid), wel al wat punten rondom het kunnen vastleggen van diensten – zie daarvoor SLM				
Module / onderdeel voor Project Management beschikbaar, met integratie Change Management (toekomst, nu geen aanvullende eisen alleen duidelijkheid over aanwezigheid)				
Module / onderdeel voor Dashboards over alle onderdelen en				

hun samenhang, zelf verder in te stellen en die actieve sturing makkelijk mogelijk maakt voor alle rollen				
Module / onderdeel voor Rapportages (bv obv KPI's, SLA's) over alle onderdelen en hun samenhang, zelf verder in te stellen en die controle achteraf makkelijk mogelijk maakt voor alle rollen en die aantonen of afgesproken resultaten wel of niet behaald zijn				
Modules / onderdelen onderling gekoppeld aan elkaar				
Rechten per module / onderdeel in te stellen				
Per module / onderdeel verschillende rollen mogelijk ivm rechten				
Bedrijfsregels zelf in te richten en aan te passen				
Bedrijfsregels in applicatie laag en niet in data laag; als er meer aanpassingen in één keer nodig zijn dan kan dit eenvoudig worden uitgevoerd (releasematig)				
Velden (in formulieren, rapportages, views, queries, dashboards etc) aanpasbaar door eigen Functioneel Applicatie Beheerders wat betreft:				
a. Toevoegen/verwijderen c.q. zichtbaar/onzichtbaar maken				
b. Naam aanpassen				
c. Functie op hoofdlijnen aanpassen (listbox, checklist, vrije tekst)				
d. Zelf in te stellen welke velden verplicht moeten worden en gekoppeld aan b.v. een status				
De workflows in de verschillende modules / onderdelen zijn zelf aan te passen				
Transparante workflows; in ticket is makkelijk te zien welke acties er nog komen c.q. welke al zijn geweest				
Views in de verschillende modules / onderdelen zijn zelf aan te passen, door keuze velden en sortering				
Ondersteuning iOS, Android en Blackberry (ivm bring your own beleid dat eraan komt) om daarop tickets aan te kunnen melden en op te vragen/in te zien				
App om tickets op deze devices aan te kunnen maken, in te				

zien, goed te keuren, bij te werken en af te handelen. M.a.w. alle relevante taken die de tool biedt moeten ook via een app worden ondersteund op genoemde devices				
App wordt doorontwikkeld samen met tool. Dus nieuwe velden of functionaliteiten die worden toegevoegd met upgrades worden tegelijkertijd doorgevoerd op de app				
Webbased en compatible met alle moderne browsers/w3c compliant				
Responsive website met gelijke onderdelen en voorwaarden als in tool en app. Scherm wordt automatisch aangepast aan scherm waarmee toegang verkregen wordt				
Aanpasbare velden in tool kunnen door eigen Functioneel Applicatiebeheerders ook in app worden aangepast.				
Out of the box en zelf verder in te stellen rapportages die controle achteraf makkelijk mogelijk maakt voor alle rollen en die aantonen of afgesproken resultaten wel of niet behaald zijn				
Tickets kunnen openen via een hyperlink in mail of op webpagina				
Mogelijkheid om tekst te kunnen plakken (copy/cut en paste, evt via tool)				
<i>Rich text</i> tbv e-mail versturen/importeren, plaatjes meesturen mogelijk				
Mail eenvoudig kunnen verwerken naar een ticket, inclusief headers ed				
Er moeten tickets voor niet-WUR gebruikers (dus zonder AD account) kunnen worden geregistreerd, bv obv een e-mail adres				
Security Classificatie mogelijk tbv Type en Detectie				
Mogelijk om tickets met vertrouwelijke informatie af te schermen voor (inzage) gebruikersgroepen, bv ivm security classificatie				
Makkelijk in gebruik en intuïtief voor eindgebruikers (met name IT personeel). Weinig clicks en andere handmatige acties om resultaten te zien				
Makkelijk in gebruik en intuïtief voor beheerders ITSM tool.				

Eenvoudig queries, views en formulieren aan te passen en te delen met groepen eindgebruikers				
Snel kunnen switchen tussen verschillende rollen				
Export naar Excel/csv mogelijk				
Import vanuit Excel/csv mogelijk				
Engelstalig				
Tweetalig mogelijk (Engels en Nederlands) in Self Service Portal				

KOPPELINGEN / INTERFACES

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Koppeling Active Directory voor gebruikersgegevens. Licht globaal toe hoe dit koppelvlak werkt en hoe de ondersteuning daarop eruit zal zien.				
Authenticatie via Active Directory, zowel voor tool als app als website en Selfservice				
Federatie Active Directory mogelijk (adfs)				
SCOM (2012) integratie; er is een connector beschikbaar waardoor er 2-weg communicatie mogelijk is tussen de ITSM tool en SCOM				
Koppeling auto discovery tool ADDM voor data uitwisseling met (in ieder geval) de CMDB. Technische gegevens ADDM: Platform: Linux (virtual platform), updates worden aangeleverd door leverancier BMC. Versie ADDM: 9.02 (verse 10 komt 2014 uit, we zijn ingeschreven voor een prerelease) Licht globaal toe hoe dit koppelvlak werkt en hoe de ondersteuning daarop eruit zal zien.				
De door ADDM gedetecteerde CI's en wijzigingen daarop dienen realtime (of zo dicht mogelijk daaraan) te worden gesynchroniseerd met de CMDB; lijst van afwijkingen is daarbij				

goed te gebruiken om goedgekeurde changes te controleren				
Koppeling Planon (Planon Pro center 12.5) zodat een verzoek in Planon kan leiden tot een ticket in de ITSM tool				
SAP Business Objects omgeving (universe) tbv BOXI tool tbv aantal rapportages				
TFS (2 richtingen lezen en schrijven). Ticketnummer en een aantal ticketattributen worden meegenomen in het koppelvlak. Licht globaal toe hoe dit koppelvlak werkt en hoe de ondersteuning daarop eruit zal zien. De huidige versie van TFS is 10.0.40219.417 (Object Model Version 10.0.40219.445)				
Datamigratie huidige SDE omgeving. Hoe werkt dit globaal? Zijn hier aanvullende installaties / maatwerk voor nodig? Technische gegevens SDE: SDE met APM (Alignability Process Model) versie 10.1 (draait onder W2007 met een MSSQL database op een Db cluster)				
Mogelijkheid om via e-mail met specifieke content in subject een ticket aan te maken met daarin diverse zaken voor gedefinieerd op basis van de subject, zoals type ticket, oplosgroep, omschrijving etc. Er zijn diverse zelfgebouwde tools die daar gebruik van maken. Zo moet er o.a. een complete Service Request op deze wijze kunnen worden gevuld en toegewezen.				
Koppeling Wiki mogelijk				
Wat zijn mogelijkheden rondom geautomatiseerde software deployment of welke koppelingen zijn daarvoor mogelijk				
Unit4Agresso tbv koppeling aan kostenplaats/doorbelasting; zowel op gebruiker als op andere optie (bv bij project)				
API tbv weg schrijven tickets vanuit andere systemen				
Kunnen starten van acties in andere systemen bv in Enterprise service bus, automatisch vanuit trigger zoals aanmaken specifieke melding				
Er is een zelf gebouwde tool waarin men makkelijk kan zien welke computers/componenten er op iemands kostenplaats				

staan en van daaruit kunnen wijzigingen aangevraagd worden. Bijvoorbeeld voor afvoeren, installatie, reparatie. Kan dit ook vanuit bv de CMDB in de nieuwe ITSM tool ingericht worden. Anders werkt het via een e-mail koppeling waarover een apart punt is opgenomen.				
Koppeling EBS (Electronisch Bestel Systeem, versie 42) waarbij bepaalde bestellingen kunnen resulteren in een ticket in de nieuwe ITSM tool				
Mogelijkheden koppeling telefoniecentrale waarbij als er gebeld wordt naar de Service Desk er direct een mogelijkheid is om de gegevens van de beller in één keer in een ticket op te nemen.				

INCIDENT MANAGEMENT

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Het op eenvoudige wijze kunnen registreren van Meldingen door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
Automatische generatie van date/timestamp bij aanmaken en wijzigen				
Date/timestamps zijn allemaal rapporteerbaar en via dashboard te ontsluiten. Evt aanpassingen daarin kunnen door WUR zelf worden uitgevoerd.				
Er zijn verschillende typen Meldingen mogelijk met afwijkende workflow: Bijvoorbeeld Incident, Service Request, Klacht				
De workflows zijn zelf aan te passen				
Prioriteit wordt automatisch bepaald vanuit impact en urgentie				
Doorlooptijd automatisch vanuit prioriteit of gekoppelde Service Levels				
Dashboard functie waarin triggers kunnen worden gezet om grip op planning te houden				
Aanmaken, aanpassen, afwijzen en afsluiten Incidenten op basis van rol of voorgedefinieerde groepen				

Monitoring en tracking op laagdrempelige wijze mogelijk en aan te passen door voorgedefinieerde rollen of groepen.				
Mogelijkheid om meerdere Meldingen aan elkaar te koppelen				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is en hier vanuit Incident Management op kunnen rapporteren				
Koppeling met CMDB				
Mogelijkheid om meerdere CI's te koppelen aan één Melding				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is en hier vanuit Configuratie Management op kunnen rapporteren				
Koppeling met Problems				
Mogelijkheid om meerdere Meldingen te koppelen aan een Problem				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is (veroorzaakt door vs opgelost door) en hier vanuit Problem Management op kunnen rapporteren				
Koppeling met Changes				
Mogelijkheid om meerdere Meldingen te koppelen aan een Change en meerdere Changes te koppelen aan een Melding				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is (veroorzaakt door vs opgelost door) en hier vanuit Change Management op kunnen rapporteren				
Mogelijkheid om standaard sjablonen/templates aan te maken door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
Mogelijkheid om vooraf gedefinieerde sjablonen / templates te gebruiken door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
Mogelijkheid om vanuit een Melding een nieuwe Melding aan te maken				
Mogelijkheid om vanuit een Melding een Change aan te maken en vice versa				
Mogelijkheid om vanuit een Melding een Problem aan te maken en vice versa				

Mogelijkheid om vanuit een Melding gekoppelde Changes, Meldingen, Problems en Configuratie Items te kunnen inzien op eenvoudige wijze (1 klik)				
Meerdere documenten kunnen linken aan Melding ovv datum/tijd koppelen, laatste wijziging en naam				
Eigen filters zelf in kunnen stellen				
Filters die beschikbaar zijn voor vooraf vastgestelde groepen in kunnen stellen				
Toolgebruikers kunnen zelf instellen of ze e-mail notificatie krijgen op vooraf gedefinieerde momenten of niet				
Toolgebruikers kunnen worden ingedeeld in meerdere Oplosgroepen.				
Beheer Oplosgroepen en gebruikers door meerdere personen mogelijk				
Lijst Melders vanuit automatische lijst (koppeling AD)				
Velden zoals Functie, afdeling, telefoonnummer etc. worden automatisch gevuld vanuit geselecteerde Melder				
Veld met keuzelijst om gerelateerde CI's aan te geven				
Meerdere CI's te koppelen				
Bij in te vullen velden de helptekst aanpasbaar				
Behandelaren zijn gekoppeld aan Oplosgroep en vice versa				
Op basis van rol mogelijkheid om afgesloten en afgewezen Meldingen te heropenen				
Automatische e-mail met vastgestelde tekst verzenden bij voorgedefinieerde statuswijzigingen				
Mogelijkheid om handmatig vanuit een Melding een e-mail te verzenden met vrije tekst; e-mail wordt opgeslagen in Melding				
Mogelijkheid om wanneer er e-mail als reply gestuurd wordt op een vanuit de tool verzonden e-mail, dat deze automatisch in de Melding wordt opgeslagen				
Losse acties onder een Melding aan te maken.				
Losse acties toe te kennen aan verschillende Oplosgroepen/Personen.				

Losse acties in tijd uitgezet afhankelijk van elkaar te plannen (tegelijk of juist na elkaar)				
Dashboard functie waarin triggers kunnen worden gezet om grip op planning te houden				
Meldingen zijn eenvoudig terug te zoeken op verschillende manieren, zoals op nummer, naam melder oplosgroep, status. Dit gaat eenvoudig en snel.				

CHANGE MANAGEMENT

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Het op eenvoudige wijze kunnen registreren van Changes door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
Automatische generatie van date/timestamp bij aanmaken en wijzigen				
Date/timestamps zijn allemaal rapporteerbaar en via dashboard te ontsluiten. Evt aanpassingen daarin kunnen door WUR zelf worden uitgevoerd.				
Er zijn verschillende typen Changes mogelijk met afwijkende workflows: Bijvoorbeeld Standaard, Niet-Standaard Klein en Niet-Standaard Groot, Urgent				
De workflows zijn zelf aan te passen				
Automatische classificatie op basis van Impact en Risico, achteraf handmatig aan te passen				
Mogelijkheid voor CAB rollen (voorgedefinieerde groep) om goedkeuring aan te geven				
Mogelijkheid om personen die geen account in tool hebben om goedkeuring aan te geven, bijvoorbeeld de klant om akkoord op testen te geven (via e-mail, online oid)				
Projected Service Outage (geplande downtime) per Change aan kunnen geven en in overzicht/kalender weer te geven				
Dashboard functie waarin triggers kunnen worden gezet om grip				

op planning te houden				
Aanmaken, aanpassen, goedkeuren, afwijzen en afsluiten Changes op basis van rol of voorgedefinieerde groepen				
Monitoring en tracking op laagdrempelige wijze mogelijk en aan te passen door voorgedefinieerde rollen of groepen.				
Mogelijkheid om meerdere Changes aan elkaar te koppelen				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is en hier vanuit Change Management op kunnen rapporteren				
Mogelijkheid om meerdere CI's te koppelen aan één Change en vice versa				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is en hier vanuit Configuratie Management op kunnen rapporteren				
Mogelijkheid om meerdere Incidenten / Meldingen te koppelen aan een Change en vice versa				
Mogelijkheid om aan te geven wat de reden/aard van de koppeling is (veroorzaakt door vs opgelost door) en hier vanuit Incident Management op kunnen rapporteren				
Mogelijkheid om per Change aparte subtaken aan te maken en toe te wijzen aan verschillende Oplosgroepen				
Mogelijkheid om subtaken in relatie tot elkaar en de Change in te plannen door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
Afhankelijkheden tussen subtaken aan kunnen geven. Bv de ene wordt pas actief nadat een vorige is afgesloten				
Mogelijkheid om standaard sjablonen/templates aan te maken door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen, zowel voor standaard als niet-standaard Changes				
Mogelijkheid om vooraf gedefinieerde sjablonen / templates te gebruiken door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen.				
Koppeling/inzichtelijkheid tussen subtaken en Changes eenvoudig te overzien en beheren				
Mogelijkheid om vanuit een Change een nieuwe Change aan te maken				

Mogelijkheid om vanuit een Change een Incident aan te maken en vice versa				
Mogelijkheid om vanuit een Change een Problem aan te maken en vice versa				
Mogelijkheid om vanuit een Change een Configuratie/Software Item aan te maken en vice versa				
Mogelijkheid om vanuit een Change gekoppelde Changes, Incidenten, en CI's te kunnen inzien op eenvoudige wijze (1 klik)				
Meerdere documenten kunnen linken aan Changes o.v.v datum tijd koppelen, laatste wijziging en naam				
Eigen filters zelf in kunnen stellen				
Filters die beschikbaar zijn voor vooraf vastgestelde groepen in kunnen stellen				
Aangemaakte Changes automatisch in een Change Kalender overzicht weer kunnen geven, dit overzicht werkt als een soort dashboard binnen een kalender layout, waardoor het goed inzichtelijk is wat er op welke dag gaat gebeuren en direct doorgelikt kan worden op een change				
Toolgebruikers kunnen zelf instellen of ze e-mail notificatie krijgen op vooraf gedefinieerde momenten of niet.				
Toolgebruikers kunnen worden ingedeeld in meerdere Oplosgroepen.				
Beheer Oplosgroepen en gebruikers door meerdere personen mogelijk				
Lijst Aanvragers vanuit automatische lijst (koppeling AD), inclusief Functie, Afdeling, Kostenplaats, Telefoon en e-mail e.d.				
Mogelijkheid om bij Aanvragers vooraf aan te geven of hij/zij bevoegd zijn en zo ja, waarvoor				
Change Uitvoerders zijn gekoppeld aan Oplosgroep en vice versa				
Beoordeling Wijzigingsverzoek is mogelijk met automatisch aanvullen van datum en tijd en naam van persoon die toevoeging doet. Opties bv Goedgekeurd, Afgekeurd,				

Voorwaarden				
Datum Implementatiemoment productie; datum, tijd van/tot - deze komt terug op Change Kalender				
Mogelijkheid om testresultaten Change in te vullen. Koppeling met feedback van mensen via e-mail of online				
Veld Status met zelf in te stellen opties voor Standaard en Niet-Standaard Changes (Denk aan "Nieuw", "Goedgekeurd", "Afgewezen", "Afgesloten").				
Op basis van rol mogelijkheid om afgesloten en afgewezen changes te heropenen				
Automatische e-mail met vastgestelde tekst verzenden bij voorgedefinieerde statuswijzigingen				
Velden voor geschatte en werkelijk gemaakte uren				
Mogelijkheid om handmatig vanuit een Change een e-mail te verzenden met vrije tekst; e-mail wordt opgeslagen in Change.				
Mogelijkheid om wanneer er e-mail als reply gestuurd wordt op een vanuit de tool verzonden e-mail, dat deze automatisch in de Change wordt opgeslagen				
Changes zijn eenvoudig terug te zoeken op verschillende manieren, zoals op nummer, naam aanvrager, oplosgroep, status. Dit gaat eenvoudig en snel.				
Er kunnen rapporten gemaakt worden voor elke data veld binnen de module. Dit kan de WUR zelf zonder hulp van de leverancier en zonder bijkomende kosten.				
Mogelijkheid om per subactie een ander CI te koppelen.				
Per subactie is bv. Impact op een ander CI. Het cumulatief is zichtbaar in de change.				

SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	

Het op eenvoudige wijze kunnen registreren van Configuratie Items door specifieke rollen of voorgedefinieerde groepen				
De CMDB is gekoppeld aan BMC ADDM				
Er zijn velden voor kosten, afschrijvingen etc die Asset Management ondersteunen				
Het zelf aan kunnen maken en beheren van Configuratie groepen/categorieën				
Het zelf aan kunnen maken en beheren van attributen per CI groep/categorie. Zoals uniek nummer, naam, omschrijving, versie, locatie, licentie, eigenaar, status etc.				
Relaties met andere CI's kunnen vastgelegd worden, zowel direct bij registratie als ook achteraf				
Relaties kunnen gelegd worden zowel vanuit een CI als ook vanuit een overzichtsview				
Aard van de relatie kan worden vastgelegd				
CI's kunnen aan diensten gehangen worden				
Er zijn verschillende (zelf in te geven) statussen mogelijk die levenscyclus van een CI beschrijven.				
Het is mogelijk aan te geven van welke OTAP omgeving een CI onderdeel uitmaakt				
Het is mogelijk aan te geven of een CI onderdeel is van een uitwijkscenario				
Het is mogelijk aan te geven welk security level een CI heeft				
Input data wordt automatisch gevalideerd, bv om unieke naam te checken en of er wordt voldaan aan naamgevingsconventies				
De tool ondersteunt rapportages die verificaties en audits mogelijk maken.				
Bij updaten van een CI ticket checkt de tool of er een Change aan gekoppeld is en in welke fase deze zich bevindt.				
Er kunnen security controls ingericht worden om zichtbaarheid van specifieke groepen CI's voor specifieke groepen gebruikers af te schermen cq juist te tonen.				
CI's van verschillende omvang/complexiteit kunnen worden				

vastgelegd, zoals hele systemen tot enkelvoudige software versies etc.				
Hiërarchische en netwerk relaties tussen CI's worden ondersteund. Hier kan bv vanuit Incident management of change management een snelle en eenvoudige impact analyse mee worden gemaakt (CI x wordt vervangen, wat betekent dit voor de rest van de infra en klant)				
Relaties kunnen visueel weergegeven worden, als een architectuurplaat				
Er wordt in de tool zichtbaar gemaakt welke andere CI's worden geraakt wanneer een CI wordt gekoppeld aan een Incident of Change. Er is een vorm van impact simulatie mogelijk.				
Wanneer een Incident of Change aan een CI wordt gekoppeld waar op dat moment meer Incidenten of Changes van openstaan wordt hier een melding van gemaakt.				
Historische details worden van alle CI's bewaard en zijn eenvoudig opvraagbaar.				
Er kan vanuit een CI een ander CI worden aangemaakt				
Er kan vanuit een CI een Incident worden aangemaakt				
Er kan vanuit een CI een Change worden aangemaakt				
Baselines worden ondersteund.				
Trendrapportages zijn mogelijk, bijvoorbeeld welke CI's de meeste verstoringen of changes heeft gehad.				
Ongeautoriseerde aanpassingen worden gerapporteerd, bv indien er geen goedgekeurde change aan gekoppeld was.				
Er kunnen rapporten gemaakt worden voor elke dataveld binnen de CMDB. Dit kan de WUR zelf zonder hulp van de leverancier en zonder bijkomende kosten.				
Rapporten zijn geïntegreerd met de andere modules, zodat bv per dienst een overzicht kan worden gemaakt van welke CI's daartoe behoren en of daar incidenten of wijzigingen aan zijn geweest.				

CI's zijn eenvoudig terug te zoeken op verschillende manieren, zoals op nummer, naam, status. Dit gaat eenvoudig en snel.				
---	--	--	--	--

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Diensten kunnen worden opgevoerd/aangepast door geselecteerde rollen op eenvoudige wijze				
Service Level Agreements kunnen worden opgevoerd/aangepast door geselecteerde rollen op eenvoudige wijze				
Service tijden zijn per dienst en/of per organisatieonderdeel aan te geven				
Informatie over klanten kan worden opgenomen, waaronder contactpersonen etc.				
Start en einddata zijn aan te geven				
Er is een volledige integratie tussen de afspraken (SLA's) en de incidenten en change modules, waardoor oplostijden e.d. automatisch worden overgenomen en diensten opgevoerd vanuit deze module automatisch zichtbaar en bruikbaar zijn in de incidenten en change modules.				
Volledige integratie met de CMDB, waardoor CI's aan diensten gekoppeld kunnen worden.				
Rapportagemogelijkheden zijn geïntegreerd met overige modules zodat eenvoudig het wel of niet behalen van een SLA kan worden gemeten en daar pro-actief op kan worden gestuurd.				
Er zijn mogelijkheden voor het opnemen van onderpinning contracts met externe leveranciers die de SLA ondersteunen. Oplostijden bv zijn daarin geïntegreerd.				
De tool genereert een dashboard om behaalde resultaten actief te monitoren tegen de afspraken. Dit kan eenvoudig gebruikt worden om hierop te sturen.				
Een Service Improvement Plan wordt ondersteund				

Klachten en complimenten kunnen worden gelogd en bijgehouden.				
Incidenten en changes per dienst kunnen worden getoond.				
Escalaties vanuit de overige processen kunnen hiernaartoe overgezet worden.				
Er kunnen rapporten gemaakt worden voor elke data veld binnen de module. Dit kan de WUR zelf zonder hulp van de leverancier en zonder bijkomende kosten.				
Het is mogelijk om per dienst financiële gegevens in te voeren van onderliggende infrastructuur (CMDB), (beheer)uren, contracten en licenties. Doel is om per dienst inzichtelijk te maken wat de kosten van de dienst zijn.				
De tool genereert (automatisch) op basis van verlopen afschrijvingstermijnen, einddata van (SLA/UC) contracten etc. een overzicht. Hiermee kunnen tijdig acties worden genomen om te voorkomen dat diensten mogelijk verstoord raken.				
Er is een koppeling tussen klanten – SLA's – diensten.				

OPERATIONS MANAGEMENT

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Ondersteuning proces Operations Management zoals gedefinieerd in ISM				
Plannen, coördineren en uitvoeren van alle activiteiten op het informatiesysteem en het bewaken van de resultaten				
Mogelijkheid automatische escalatie bij niet tijdig oppakken activiteiten (tbv voorkomen Incidenten)				
Mogelijkheid jaar, week, dag planningen te maken en onderhouden op eenvoudige wijze				
Koppeling Incidenten, Changes, Service Requests, Events				
Inzicht in bestede uren van medewerkers				
Koppeling met Outlook/Exchange tbv beschikbaarheid				

medewerkers				
-------------	--	--	--	--

SELFSERVICE

Omschrijving	Antwoord Leverancier			Toelichting Leverancier
	Standaard	Maatwerk	Niet	
Kunnen melden van Incidenten/Meldingen door alle benoemde partijen				
Kunnen melden van Changes door geselecteerde gebruikers (bevoegde aanvragers)				
Inzien van eigen Incidenten/Meldingen, open/gesloten en wat de status is				
Inzien van eigen Changes, open/gesloten en wat de status is				
Integratie van de Selfservice module met de SLA en Service Catalogus voor het daar aanbieden van diensten				
Integratie van de Selfservice module met de CMDB voor het daar aanbieden van producten				
Configuratie van Selfservice module binnen de tool moet aanpasbaar zijn (ook visueel zoals huisstijl)				
Kunnen configureren per gebruikersgroep wat iemand wel en niet mag doen/zien. Ook op veldniveau. Dit kan de WUR zelf zonder hulp van de leverancier en zonder bijkomende kosten.				