



WAGENINGEN UR
For quality of life

**Vraag & Antwoord document
ten behoeve van de marktconsultatie
IT Service Management tool
Van
Wageningen UR**

Versie: 1.0 d.d. 20-02-2014

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Vragen en antwoorden	4

1 Inleiding

In het voorliggende vraag & antwoord document geeft Wageningen UR een reactie op de door de belangstellenden schriftelijk ingediende vragen naar aanleiding van de lopende marktconsultatie met betrekking tot een IT Service Management tool, publicatiedatum 5 februari 2014.

2 Vragen en antwoorden

Nr	Vraag	Antwoord
1	Is de keuze voor een on premise oplossing definitief of overweegt WUR ook SAAS?	De keuze is on premise in het kader van het huidige beleid. Mochten leveranciers hier een aanvulling op hebben, bijvoorbeeld omdat er een hybride vorm mogelijk is of zij garanties kunnen geven ten aanzien van security, dan kunnen zij hier eveneens een aanbieding met toelichting voor doen.
2	Is WUR op zoek naar een volledige deployment oplossing (inclusief Inventory, Packaging, Patch Management, Remote control, OS deployment...) of is dit slechts beperkt tot geautomatiseerde software/applicatie deployment?	Wageningen UR heeft hier zelf een oplossing voor, maar is geïnteresseerd in de mogelijkheden die een ITSM tool kan bieden rondom geautomatiseerde software/applicatie deployment.
3	Is WUR op zoek naar een Inventory/Discovery oplossing voor het scannen van hardware/software assets of word er reeds gebruik gemaakt van bestaande tools	Er wordt gebruik gemaakt van BMC ADDM en dit blijft zo. Gevraagd wordt of er een mogelijkheid voor een koppeling is.
4	Welke mogelijkheden zoekt WUR in een koppeling met een telefooncentrale. Is dit beperkt tot slechts CTI of is men geïnteresseerd in een meer geavanceerde oplossing en zoekt WUR tevens naar het volledig automatiseren van processen middels een telefonie-integratie.	Dit is beperkt tot CTI.
5	Wat wordt exact bedoeld met bedrijfs-regels? Kan er een voorbeeld gegeven worden van een specifieke bedrijfs-regel?	Hiermee worden we geautomatiseerde acties op basis van bepaalde condities bedoeld. Voorbeelden: Op moment dat ticket aangemaakt wordt en er een mail gestuurd wordt. Op het moment dat er een ticket wordt afgesloten, dat er bepaalde velden moeten worden ingevuld.
6	Dient de leverancier ook rekening met Facility Management of andere processen te houden en dit aanbieden? Zo ja kunt u dan iets aangeven met betrekking tot aantallen gebruikers en exacte wensen?	In principe is dit niet van toepassing. Facility Management maakt gebruik van Planon en in de marktconsultatie wordt gevraagd naar de mogelijkheden voor een koppeling.
7	Kan Wageningen UR meer specificeren wat zij bedoelt met: "Security Classificatie mogelijk t.b.v. Type en Detectie"?	Het gaat er om dat een ticket een classificatie specifiek voor security mee kan krijgen die overeenkomt met de typen die de Wageningen UR kent. Dit moet zelf in te stellen zijn. Bijvoorbeeld Hoog, midden, laag. Met Detectie moet aangegeven kunnen worden hoe een ticket is ontstaan, c.q wat de bron is.
8	Kan Wageningen UR de requirements aangeven als het gaat om: "Baselines	Dat er vastgelegd kan worden (in de CMDB) welke groep van gerelateerde CI's zijn getest en daarna niet

	worden ondersteund"?	meer aangepast. Deze vormen een vaste combinatie.
9	Kan Wageningen UR aangeven op welke wijze SCOM kan koppelen met de gewenste oplossing? Kan dit bijvoorbeeld op basis van Webservices, bestandsuitwisseling en/of lezen uit database?	Er zijn via Microsoft diverse connectoren beschikbaar voor de meest voorkomende tools (zie website). Is er geen connector beschikbaar dan kan deze, op basis van XML, gemaakt worden. In dat geval zal het maatwerk betreffen.
10	Kan Wageningen UR aangeven op welke wijze ADDM kan koppelen met de gewenste oplossing? Kan dit bijvoorbeeld op basis van Webservices, bestandsuitwisseling en/of lezen uit database?	Er is een export API (zie website leverancier http://discovery.bmc.com)
11	Er wordt aangegeven over de mogelijkheid van tickets aanmaken op basis van een e-mail: "Er zijn diverse zelfgebouwde tools die daar gebruik van maken. " kan Wageningen UR aangeven welke tools dit zijn en welke Service Requests hierdoor worden aangemaakt?	Dit is in feite niet relevant. Het gaat om het principe dat er vanuit e-mails automatisch tickets kunnen worden aangemaakt op basis van bv. een specifiek gegeven in een subject of in de body.
12	Kan Wageningen UR toelichten wat wordt bedoeld met "koppeling met wiki mogelijk"? Wordt hiermee een knowledge base (binnen de gewenste oplossing en de Self Service mogelijkheden) bedoeld of wordt hier een externe wiki bedoeld waarmee gecommuniceerd dient te worden?	Externe wiki, maar binnen Wageningen UR.
13	Indien het een externe wiki betreft: Welke gegevens dienen dan gecommuniceerd te worden, en op welke wijze kan deze externe wiki dan koppelen met de gewenste oplossing? Kan dit bijvoorbeeld op basis van Webservices, bestandsuitwisseling en/of lezen uit database?	Nvt.
14	Kan Wageningen UR, ten aanzien van kostenplaatsen/doorbelasting, toelichten welke gegevens met welke frequentie dienen te worden gecommuniceerd met het financiële systeem?	Het gaat om koppeling van medewerkers en afdelingen en daarmee de kostenplaatsen. Bij frequentie moet gedacht worden aan dagelijks, dus real time is niet van toepassing.
15	Kan Wageningen UR aangeven op welke wijze het financiële systeem kan koppelen met de gewenste oplossing? Kan dit bijvoorbeeld op basis van Webservices, bestandsuitwisseling en/of lezen uit database?	Het werkt nu via een csv bestand met importscripts. We staan open voor andere opties. Er is in ieder geval een mogelijkheid om een tabel aan te leveren in enige vorm.
16	Kan Wageningen UR, ten aanzien van het Elektronisch Bestel Systeem, toelichten welke gegevens met welke frequentie dienen te worden gecommuniceerd met de gewenste oplossing?	Idem aan punt 15. Frequentie getriggerd vanuit bestelling of continue.
17	Kan Wageningen UR aangeven op welke wijze het Elektronisch Bestel Systeem kan koppelen met de gewenste oplossing? Kan	Nu kan er een xml uit het bestelsysteem gegenereerd worden. Geef graag aan welke mogelijkheden de tool heeft om hiermee te koppelen.

	dit bijvoorbeeld op basis van Webservices, bestandsuitwisseling, OCI en/of lezen uit database?	
18	Wat is de visie op IT binnen Wageningen UR?	Niet specifiek voor ITSM tool van toepassing.
19	Wat is de Service Management visie van Wageningen UR? Hoe wil Wageningen UR Service Management in gaan zetten voor haar dienstverlening?	Zaken als een klantgerichte Service Catalogus en een Selfservice portal zijn direct voor de eindklant van belang. Verder de verdere professionaliseren van de basisprocessen.
20	Hoe dient de nieuwe tool de verdere professionalisering te ondersteunen?	Het inzichtelijk maken van de hele keten van dienstverlening, met koppeling aan SLA's en financiële doorbelasting.
21	In de marktconsultatie staat "Deze tool zal in hoofdzaak gebruikt gaan worden door de afdeling IT van het Facilitair bedrijf", welke afdelingen maken er nog meer gebruik van?	Primair IT, op latere termijn wellicht breder. Daarnaast maken klanten/gebruikers ook in enige vorm gebruik van de tool middels Selfservice.
22	Hoe ziet het algehele applicatie en infrastructuur landschap eruit?	Gehele landschap niet van toepassing. Tool en databases moeten gehost kunnen worden op Windows 2012/2008, Linux redhat/Ubuntu, MS SQL en Oracle platform.
23	Aan welke wet en regelgeving dient Wageningen UR te voldoen in verband met datagevoeligheid?	Niet relevant voor de ITSM tool.
24	Welke entiteiten wil Wageningen UR migreren van het huidige SDE naar de nieuwe tool?	Historie over incidenten, changes etc.
25	Welke telefonie centrale wordt gebruikt? Door welke software wordt de telefoniecentrale ondersteund?	Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise release 9.1. Daarnaast is er interesse in de mogelijkheden voor een koppeling met Microsoft Lync.
26	Wat zijn de integratiemogelijkheden met betrekking tot de telefoniecentrale?	Er zijn exportmogelijkheden (csv); dit zal veelal maatwerk betreffen. Zie website leverancier (KPN).
27	Voor welke rapportages wordt Business Objects gebruikt?	Er moet een kopie van de database gemaakt kunnen worden, verder is inhoudelijke informatie over rapportages voor nu niet van belang.
28	Welke technologie wordt gebruikt voor de enterprise service bus? Wat zijn de integratie vereisten?	WSO2.
29	Hoeveel CI's zijn er?	In de orde van grootte van 30.000. Het Service Asset & Configuratie mgmt proces moet echter nog verder ingericht worden, dus dit hangt nog af van de scope die daar vastgesteld gaat worden.
30	"Per subactie is bv. Impact op een ander CI. Het cumulatief is zichtbaar in de change." Wordt hieronder verstaan: Dat de impact per subactie (taak) onder een change inzichtelijk is en dat het cumulatief zichtbaar is op change niveau?	Ja. Zo moet je bv in kunnen stellen dat 3 subacties met impact midden, leiden tot een change met impact hoog.
31	Welke waardes worden in het veld impact opgenomen (nummer of omschrijving)?	Omschrijving.
32	Hoe wordt de cumulatieve impact berekend indien er sprake is van meerdere subacties(taken)?	Zie ook punt 30. Er moet voor gedefinieerd kunnen worden hoe een change geclassificeerd wordt, aan de hand van impacts en risico's en ook b.v. zaken als

		security classificatie.
33	Wat verstaat Wageningen UR onder Asset Management? Heeft Asset Management zowel betrekking op hardware als software?	ITIL v3 kent Service Asset & Configuration Management als proces. Als het specifiek om Asset management moet gaan dan wordt hier vooral de focus gelegd op de financiële kant en zaken als afschrijvingen etc. Configuratie Items hebben o.a. betrekking op hardware en software.
34	"Bij updaten van een CI ticket checkt de tool of er een Change aan gekoppeld is en in welke fase deze zich bevindt." Wat wordt verstaan onder CI ticket?	Het scherm met daarin weergegeven informatie over een Configuratie Item, met betreffende attributen.
35	Welke informatie wil Wageningen UR vastleggen over klanten, naast NAW en contactpersonen?	Afdeling, kostenplaats, werklocatie, gebouw, functie. Ook verschillende rollen, zoals of iemand bevoegd aanvrager is.
36	Service Management - "Escalaties vanuit de overige processen kunnen hiernaartoe overgezet worden." Wordt hiermee het volgende bedoeld: 1. Het inzicht in overschrijdingen van SLA's die gerelateerd zijn aan incidenten of changes. 2. Een totaal overzicht van alle incidenten en / of changes met betrekking tot een SLA, waarbij het mogelijk is bijvoorbeeld het aantal overschrijdingen te zien. Zodoende is het mogelijk een overzicht te creëren waar alle overschrijdingen / escalaties met betrekking tot een specifieke sla zichtbaar zijn.	Het is nog iets breder. Dus deze genoemde punten inderdaad en ook bv. klachten die vanuit het incidenten proces komen. Proces overstijgende informatie.
37	Wat verstaat Wageningen UR onder Operations Management? Wordt hiermee het volgende bedoeld: Inplannen, uitvoeren en controleren van routinematige werkzaamheden?	Onder andere. Zie stuk over Operations Management in de marktconsultatie.
38	Dienen alle functionaliteiten/modules in de applicatie geïntegreerd te zijn? Of is het mogelijk voor bepaalde doeleinden externe applicaties in te zetten (denk bijv. aan Crystal Reports of Sharepoint)?	De voorkeur heeft een integratie, omdat ons dit het meest efficiënt lijkt voor het beheer gedurende de levenscyclus van de tool ivm updates etc. Is dit niet mogelijk in uw tool dan vragen wij dit bij de betreffende onderdelen aan te geven (bv door optie Maatwerk) en dit dan toe te lichten.
39	Is authenticatie via SURFconext wenselijk?	Is niet noodzakelijk, authenticatie moet wel mogelijk zijn op basis van Active Directory.
40	Welke data dient er uit SDE te worden meegenomen? Uit onze ervaring blijkt dat bij een 1 op 1 conversie de kosten niet altijd opwegen tegen de baten. Vaak wordt er voor gekozen om alleen de CI's over te zetten en wordt de huidige tool gebruikt als archief.	Zie punt 24. Dit is een benadering die wij ook voor ogen hebben. De keuze kunnen we maken als we het verschil in kosten weten.
41	Wat verstaat u onder een Service Improvement Plan?	Een plan van aanpak om verbeteringen te realiseren voor aangeboden diensten/services, die zijn opgenomen in de ITSM tool. Dit kan gekoppeld worden

		aan een dienst voor een klant, er kunnen acties (bv changes) aan gekoppeld worden en er kan als zodanig over gerapporteerd worden.
42	Bij updaten van een CI ticket checkt de tool of er een Change aan gekoppeld is en in welke fase deze zich bevindt. Kunt u deze wens iets duidelijker omschrijven? Moet er iets op het scherm getoond worden? Wordt er een vervolgactie van de operator verwacht bij een bepaalde fase? Zo ja welke?	Geen vervolgactie, maar wel een alert/teken in het scherm en er moet op te rapporteren zijn. De uitvoerder wordt er op attent gemaakt dat hij / zij een CI registratie aanpast, zonder gekoppelde change.
43	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. Kunt u de gewenste functionaliteit/doel beter omschrijven?	Ook hier geen vervolgactie, maar wel een alert/teken in het scherm en er moet op te rapporteren zijn. De uitvoerder wordt er op attent gemaakt dat hij / zij een ticket registreert over een CI waar al iets voor open staat. Een reeds gekoppeld en openstaand incident zou kunnen duiden op een Major incident, een reeds gekoppeld en openstaande change zou ofwel een verklaring kunnen geven van een nieuw incident, of planning technisch handig zijn om te weten in het geval van een nieuwe change.
44	Ongeautoriseerde aanpassingen worden gerapporteerd, bv indien er geen goedgekeurde change aan gekoppeld was. Wat bedoelt u met gerapporteerd? Kunt u deze wens beter omschrijven?	Het is mogelijk om een rapport uit te draaien van CI's die zijn aangepast, maar waaraan ten tijde van de aanpassing geen openstaande en goedgekeurde Change hing. Dit is stuurinformatie voor Change en Config.
45	Doorgaans zien we dat er om minimaal drie referenties onder universiteiten wordt gevraagd waarvan er één geselecteerd wordt om deze te benaderen. Is dit (nu of in een later stadium) voor de Wageningen UR ook wenselijk?	Voor nu is dit niet wenselijk, maar in een later stadium zijn we daar wel in geïnteresseerd. Het kan geen kwaad om alvast de betreffende organisaties te benoemen. We hebben ook gevraagd of u aan kunt geven of u vergelijkbare trajecten heeft uitgevoerd.
46	Daarnaast zien we dat er om minimaal drie referenties wordt gevraagd voor de conversie van SDE naar de nieuwe applicatie, waarvan er één geselecteerd wordt om deze te benaderen. Is dit (nu of in een later stadium) voor de Wageningen UR ook wenselijk?	Idem.