

Annex 1 - Programma van Eisen

Ten behoeve van de aanbesteding:
ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening (TN 375100)

Versie:	3.0
Datum:	November 2023
Status:	Definitief
Opsteller:	Kernteam ITSM
Eigenaar:	ICT I&O IT4IT

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Doel van dit document	4
1.2	Algemene ProRail informatie.....	4
1.3	Achtergrond aanbesteding	5
1.4	Markttoets	5
1.5	Leeswijzer Programma van Eisen.....	5
2	Scope van de aanbesteding.....	6
2.1	Doelstelling	6
2.2	Scope	6
2.3	Buiten scope	6
3	ITSM-oplossing binnen ProRail.....	7
3.1	ICT	7
3.2	ICT I&O	7
3.3	ICT I&O IT4IT	7
3.4	Domeinen	7
3.5	Kaders en kencijfers	8
4	Eisen.....	12
4.1	Algemeen.....	12
4.2	Artificiële Intelligentie (AI) / Machine Learning (ML).....	12
4.3	Archivering.....	12
4.4	Rapportage	12
4.5	Self service	12
4.6	Proces inrichting	13
4.7	IT Asset Management.....	13
4.8	Workflow management.....	13
4.9	Technische interface inrichting.....	14
4.10	Gebruikersinterface	14
4.11	Wetgeving en Privacy	15
4.12	Gegevens	15
4.13	Knowledge database	15
4.14	Documentatie	15
4.15	Opleiding	15

4.16	Forum standaardisatie	16
4.17	Beheermodel	16
4.18	Transitie.....	17
4.19	Re-Transitie.....	18
4.20	Consultancy	19
5	Interfaces	20
6	Afkorting en begrippen	21
Annex 1.1: Informatie BeveiligingsBeleid (IBB).....		22

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

Voorliggend document is het Programma van Eisen (PvE) ten behoeve van de Europese aanbesteding ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening met TenderNed nummer TN375100. In dit document staat beschreven welke scope ProRail uitvraagt, met de eisen die daaraan gekoppeld zijn.

Het doel van dit document is de vereisten te beschrijven hoe de gevraagde scope uitgevoerd dient te worden, zodat geïnteresseerde marktpartijen kunnen inschrijven op de aanbesteding. Dit document vormt als annex 1 een integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad.

1.2 Algemene ProRail informatie

ProRail B.V. (hierna: ProRail) is verantwoordelijk voor het spoorwegnet in Nederland:

Bouw, onderhoud, beheer en veiligheid. Onze medewerkers zorgen er 24*7, 365 dagen per jaar, voor dat per dag 1.200.000 passagiers en 100.000 ton vracht hun bestemming bereiken, met ondersteuning van 6550 treinen en meer dan 7000 kilometer spoor. Het spoornetwerk is echt het kloppend hart van mobiliteit in Nederland.

ProRail werkt continu aan de mobiliteit in Nederland door een optimaal spoorwegnet. Het verdeelt de beschikbare capaciteit op het spoorwegnet, regelt al het treinverkeer, bouwt en beheert stations en legt nieuwe spoorlijnen aan. Daarnaast is ProRail verantwoordelijk voor het onderhoud van bestaande infrastructuur, zoals spoorlijnen, wissels, seinen en spoorwegovergangen.

ProRail levert een belangrijke bijdrage aan het mobiel houden van Nederland. Om dit te bereiken werkt ProRail samen met passagiers- en vrachtvervoerders, waarbij de belangen van hun klanten in gedachten worden gehouden. In samenwerking met gemeenten en provincies bekijkt ProRail hoe zij het beste kunnen voorzien in hun vraag naar spoorvervoer en stationsvoorzieningen.

Om voor te bereiden op de toekomst speelt ProRail in op deze ontwikkelingen. Dat doet het door te focussen op drie ambities:

- ProRail verbindt: verhoogde mobiliteit
- ProRail verbetert: betrouwbaardere mobiliteit
- ProRail streeft naar duurzaamheid: meer duurzame mobiliteit

ProRail contracteert activiteiten die door marktpartijen mogen worden verricht. ProRail richt zich op het specificeren van contractvereisten, het zorgen voor een concurrerende omgeving en het beheren van de diverse contracten. ProRail heeft hiervoor een contracteringsbeleid opgesteld.

Het contracteren moet gericht zijn op het behalen van kosteneffectieve resultaten. Met nieuwe constructies, onderhoud en levering van producten en diensten, ProRail streeft naar kwaliteit en functionaliteit tegen een redelijke prijs, evenals het hoogst mogelijke rendement in termen van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid van het spoorwegnet. Tegelijkertijd streeft ProRail naar een zo veel mogelijk storingsvrije dagelijkse bedrijfsvoering en de omgeving. Tot slot streeft ProRail naar het optimaal benutten van het innovatief potentieel in de markt, gericht op continue ontwikkeling om tot betere samenwerkingsvormen met marktpartijen te komen.

Voor meer informatie over ProRail zie www.prorail.nl

1.3 Achtergrond aanbesteding

De huidige ITSM-oplossing (Marval) wordt al meer dan tien jaar gebruikt door meerdere gebruikersgroepen binnen ProRail. De SSP-oplossing (Biomni) is drie jaar in gebruik en niet geïntegreerd met de IT Service Management (ITSM) oplossing. Er is onlangs opnieuw gekeken naar de benodigde functionele eisen en wensen voor ITSM binnen de organisatie.

ProRail heeft in het verleden gekozen voor een ITIL V3 implementatie en daarop de ITSM-oplossing ingericht. Specifiek hieraan is dat de ondersteuning van diverse niet ICT-processen en veel koppelingen van en naar de huidige ITSM-oplossing zijn gerealiseerd.

De huidige ITSM-oplossing wordt ingezet voor het ondersteunen van diverse ICT en niet ICT-processen. Er is een grote wens voor een one-stop-shop waarbij ProRail-medewerkers op één plek (integraal) diensten kunnen aanvragen, ongeacht de uitvoerende afdeling. De combinatie van de huidige Self Service Portal (SSP) en de ITSM-oplossing biedt onvoldoende ondersteuning en het automatisch afhandelen van aanvragen is tot nu toe lastig te implementeren.

1.4 Markttoets

Er is op 6 september 2022 door ProRail via NLDigital een markttoets uitgevoerd. Adviezen die zijn gegeven en voortvloeien uit de discussies zijn onder andere om de gebruiker centraal te stellen, het probleem te formuleren en niet je oplossing, te focussen op verandermanagement, duidelijke prioriteiten te stellen en ook in gesprek te gaan met vergelijkbare organisaties die onlangs hun ITSM-oplossing hebben vervangen.

Het rapport met daarin de vragen en aanbevelingen is beschikbaar op de site van NLDigital:

<https://www.nldigital.nl/wp-content/uploads/2022/10/Rapportage-ICT-Markttoets-ITSM-systeem-ProRail.pdf>

1.5 Leeswijzer Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bevat de volgende onderwerpen:

- Inleiding (hoofdstuk 1)
- Doelstelling en scope (hoofdstuk 2)
- ITSM-oplossing binnen ProRail (hoofdstuk 3)
- Eisen (hoofdstuk 4)
- Interfaces (hoofdstuk 5)
- Afkortingen en begrippen (hoofdstuk 6)
- Annex

Het Programma van Eisen bestaat uit tekstdelen met uitleg en informatie en eisen over de gevraagde scope. Zowel de tekstdelen als de Eisen zijn bindend. Dat betekent dat de aangeboden ITSM-oplossing en de aangeboden diensten hieraan moeten voldoen.

2 Scope van de aanbesteding

2.1 Doelstelling

Het doel van deze aanbesteding is het waarborgen van de continuïteit van de IT service management processen en het beperken van maatwerk tot een minimum. Deze aanbesteding wordt in de markt uitgezet om te komen tot een passende geïmplementeerde ITSM-oplossing. Hierbij worden de huidige SSP en rapportagetool vervangen door de SSP en rapportagetool van de nieuwe ITSM-oplossing.

2.2 Scope

De scope van de aanbesteding betreft het leveren en implementeren van een IT Service Management oplossing als een SaaS-dienst, inclusief een Self Service Portal (SSP), inclusief realisatie van interfaces en aanverwante dienstverlening in de vorm van beheer, onderhoud en ondersteuning.

De scope van het contract omvat de volgende onderdelen:

ITSM-oplossing:

- de ITSM-oplossing wordt geleverd als een SaaS dienst inclusief support, hosting en technisch beheer;
- de licenties voor de ITSM-oplossing zijn inbegrepen in de levering;
- inclusief levering van de SSP-functionaliteit.

De vereisten van het scope onderdeel ITSM-oplossing staan verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.

Transitie:

- transitie van de huidige ITSM-oplossing naar de geleverde ITSM-oplossing;
- integratie van de ITSM-oplossing in de ProRail omgeving;
- begeleiden van de organisatorische transitie;
- opleiding en training voor de gebruikers- en beheerdersgroepen van de ITSM-oplossing;
- overzetten van relevante data vanuit de huidige ITSM-database naar de geleverde ITSM-oplossing;
- configuratie database automatiseren door dan wel integratie met bestaande oplossingen binnen ProRail dan wel door inzet van eigen oplossing;
- migratie van de functionaliteit van de huidige rapportagetool (Xtraction) naar de nieuwe ITSM-oplossing;
- implementatie en inrichten van de SSP;
- migratie van de functionaliteit van de huidige SSP-oplossing naar de nieuwe ITSM-oplossing;
- het automatiseren, waar wenselijk, van de aanvragen binnen de ITSM-oplossing;
- vereiste integraties implementeren.

De vereisten van het scope onderdeel transitie staan verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.

Applicatiebeheer:

- ingeregeld applicatiebeheer conform het uitgevraagde beheermodel zoals meer specifiek beschreven in paragraaf 4.17.

Consultancy:

- consultancy, optioneel door ProRail af te nemen zoals meer specifiek beschreven in paragraaf 4.20 van dit document.

Niet standaard changes:

- niet standaard changes, optioneel door ProRail af te nemen zoals meer specifiek beschreven in paragraaf 4.17 van dit document.

2.3 Buiten scope

Buiten scope van de aanbesteding valt:

- Functioneel beheer

3 ITSM-oplossing binnen ProRail

3.1 ICT

ProRail ICT levert ICT-diensten aan alle onderdelen van de ProRail organisatie. De ICT diensten liggen op het vlak van connectiviteit, specifieke telecomsystemen en platformen. ProRail ICT levert daarnaast ICT-diensten aan Verkeersleiding welke verantwoordelijk is voor de sturing en bijsturing van de treindienst. Het gaat hier om applicaties, platformen, werkplekken.

Binnen ProRail is ICT verantwoordelijk voor de ontwikkeling, implementatie en beheer van de landelijke ICT infrastructuur. Vanuit ICT worden er ICT-projecten gerealiseerd waarbij vanuit deze projecten er (vrijgegeven) hardware / software besteld wordt voor de realisering.

3.2 ICT I&O

Binnen ProRail ICT is de afdeling ICT I&O (Infrastructuur & Operatie) verantwoordelijk voor het (operationele) beheer en de ontwikkeling van ICT infrastructuur.

Het opstellen van roadmaps, netwerkarchitecturen, het ontwerpen van nieuwe infrastructuren, selectie van nieuwe netwerkapparatuur wordt binnen deze afdeling uitgevoerd. Het beheer omvat verder het preventief en correctief onderhoud, doorvoeren van wijzigingen (changes) en het in beheer nemen van nieuwe of gewijzigde ICT infrastructuur.

ProRail ICT I&O werkt op basis van ITIL processen.

3.3 ICT I&O IT4IT

Initiator voor deze aanbesteding is ProRail ICT I&O IT4IT. De nieuw te implementeren ITSM-oplossing zal in beheer komen bij IT4IT. IT4IT is verantwoordelijk voor de inpassing van de ITSM-oplossing in het ICT-landschap en houdt zicht dat de ITSM-oplossing aan de ICT-eisen (blijft) voldoen.

3.4 Domeinen

De huidige ITSM-oplossing wordt momenteel breed in de organisatie ingezet en kent een groot aantal stakeholders. Feitelijk is de gehele organisatie stakeholder en hebben belang bij een goed werkende ITSM-oplossing. Uit de markttoets bleek duidelijk dat ProRail aan een ITSM-oplossing voldoende heeft en geen ESM (Enterprise Service Management) oplossing behoeft.

Hieronder worden de afdelingen die gebruikmaken van de huidige ITSM-oplossing toegelicht. Het zwaartepunt van het gebruik van de ITSM-omgeving ligt met name bij ICT Post21 (Verkeersleiding domein) en in de toekomst ERTMS (Treinbeveiligingssysteem). Het functioneren van ICT Post21 en in de toekomst ERTMS is kritisch voor de missie en visie van ProRail, een ernstige verstoring in deze domeinen leidt tot landelijke ontregeling van het treinverkeer. Dat maakt deze twee domeinen de belangrijkste gebruikers van de te selecteren ITSM-oplossing.

Domein ICT Post21

Domein ICT Post21 is verantwoordelijk voor het leveren van alle diensten die de te maken hebben met de treinloop, het omvat het ontwerpen, leveren en beheren van werkplek-, platform- en infrastructuurdiensten. Dienstverlening in dit domein is 7x24.

Domein ERTMS

Het kabinet heeft gekozen om het European Rail Traffic Management System (ERTMS) in te voeren op internationale lijnen en op grote delen van het spoor op de drukste trajecten. ERTMS is uitgegroeid tot de internationale standaard voor treinbeveiliging, ook buiten Europa. ERTMS is meer toekomstvast, doordat de mogelijkheden voor doorontwikkeling uitgebreider zijn. ERTMS moet in zowel de spoorweginfrastructuur als de treinen worden ingebouwd.

Domein ICT KA

Domein ICT KA is verantwoordelijk voor het ontwerpen, leveren en beheren van werkplek-, platform- en infrastructuurdiensten in het kantoorautomatisering domein. Dit omvat Microsoft 365 (Cloud), werkplekken (laptops, mobiele telefoons, tablets) voor de primair proces ondersteunende diensten en kantoor voorzieningen van ProRail.

Domein Facilitaire zaken (HFM)

HFM kent een Facility desk en is aanspreekpunt voor ProRailers met een facilitaire vraag, klacht of storingsmelding. HFM houdt zich onder andere bezig met gebouwen, restaurant, sanitair, beveiliging, bedrijfshulpverlening, toegang. HFM heeft in 2022 een eigen Facilitair Management Systeem (Facilitator) oplossing aangeschaft.

Domein Camerabeheer

Vanuit de Centrale Regie Ruimte (CRR) vindt 24x7 camera toezicht plaats op meer dan 100 stations.

Domein Logistiek Capaciteitsmanagement

De afdeling Logistiek is verantwoordelijk voor het automatiseren van logistieke processen. De interne klanten zijn onder andere Incidentbestrijding, Capaciteitsverdeling en Verkeersleiding. Als externe klanten hebben ze te maken met onder andere vervoerders en logistiek dienstverleners.

Domein Assetmanagement Architectuur en Techniek

Architectuur en Techniek ontwikkelt en beheert de architectuur en technische systemen voor de railinfrastructuur, programmeert de uitvoering en stimuleert, ondersteunt en bewaakt de toepassing in de keten, gericht op het realiseren van de Asset Management-doelstellingen.

Domein Verkeersleiding

De bedrijfseenheid Verkeersleiding leidt het treinverkeer binnen Nederland in goede banen, laat treinen rijden en zorgt dat bij incidenten de impact zo klein mogelijk blijft.

Domein AMI (Asset Management Informatie)

AMI is verantwoordelijk voor allerlei asset informatie die we namens vele afnemers binnen en buiten ProRail inwining, verkrijken en publiceren.

3.5 Kaders en kencijfers

De huidige ITSM-oplossing is breed ingezet in de ProRail organisatie. In 2021 zijn er totaal over alle domeinen 201.759 tickets/items aangemaakt, in 2022 224.372 . De verwachting is dat deze representatief zijn voor de nieuwe ITSM-oplossing, op ERTMS na. Er is een geleidelijke stijgende trend. Onderstaande overzicht toont per domein, per proces het totaal aantal tickets van 2021 en 2022.

Domein	Processen	Tickets over 2021	Tickets over 2022
ICT KA	Incidentmanagement	19.452	19.102
	Problemmanagement	49	38
	Changemanagement	16.976	17.114
	Servicerequest fulfilment	35.464	30.365
	Workorders	2.986	4.223
	Event management	38.178	38.847
ICT Post21	Incidentmanagement	5.681	6.287
	Problemmanagement	208	247
	Changemanagement	4.816	5.089
	Servicerequest fulfilment	2.722	2.807
	Workorders	7	41
	Event management	82.927	75.473
ERTMS	Problem management	27	12

Camerabeheer	Incidentmanagement Configuration management	823	1.060
Logistiek Capaciteitsmanagement	Incidentmanagement	854	1.919
Assetmanagement Architectuur en Techniek	Problemmanagement Changemanagement Requestfulfilment	56 30 17	34 20 0
Verkeersleiding: Prestatiedialoog	Incidentmanagement Request management	412 793	487 817
AMI (Assetmanagement Informatie)	Incidentmanagement / Request management	3.957	16.061
Niet domein specifiek			
PMTs (periodieke maintenances)	Preventieve, repeterende taken t.b.v. onderhoud die automatisch als task worden aangemaakt	2.732	2.860
FCRs (functional change requests)	Bijzondere changes voor het aanvragen van wijzigingsverzoeken op functionaliteit	2.073	2.059
Niet domein specifiek			
ICT Vermissing en Diefstal (IVD)	Afgeschermd incidenten voor vermissingen en diefstal van ICT apparatuur	79	103
CSI (Service Improvements)	Bijzondere workflow voor het optimaliseren van diensten	140	43
Service feedback	Feedback op het gebruik van de Self Service Portal	62	81

Tabel 1: Overzicht van aantal tickets 2021 en 2022

In Tabel 2 geeft ProRail ter indicatie het aantal CI's en de types weer. Indicatief zijn er op moment van schrijven zo'n 82.000 operationele/actieve CI's. Deze zijn gesplitst naar Hoofdtype (top 7). Daarnaast zijn er nog zo'n 70.000 CI's met een niet actieve status (zoals afgevoerd en uit dienst).

CI Hoofdtype	Aantal
Hardware	17.000
Hardware-Fysieke server	1.500
Hardware-Virtuele server	3.500
Telefonie	15.000
Werkplek hardware	14.000
Netwerk	13.000
Locatie	6.200
Camera	5.000
Software	4.400

Tabel 2: Aantal CI's en types

Tabel 3 geeft de ITIL processen weer die geïmplementeerd dienen te worden gedurende de transitie.

De processen, zoals benoemd in Tabel 1: Overzicht van aantal tickets 2021 en 2022, dienen gedurende de transitie (in samenwerking tussen leverancier en ProRail) samengebracht te worden in de ITIL processen, zoals benoemd in Tabel 3.

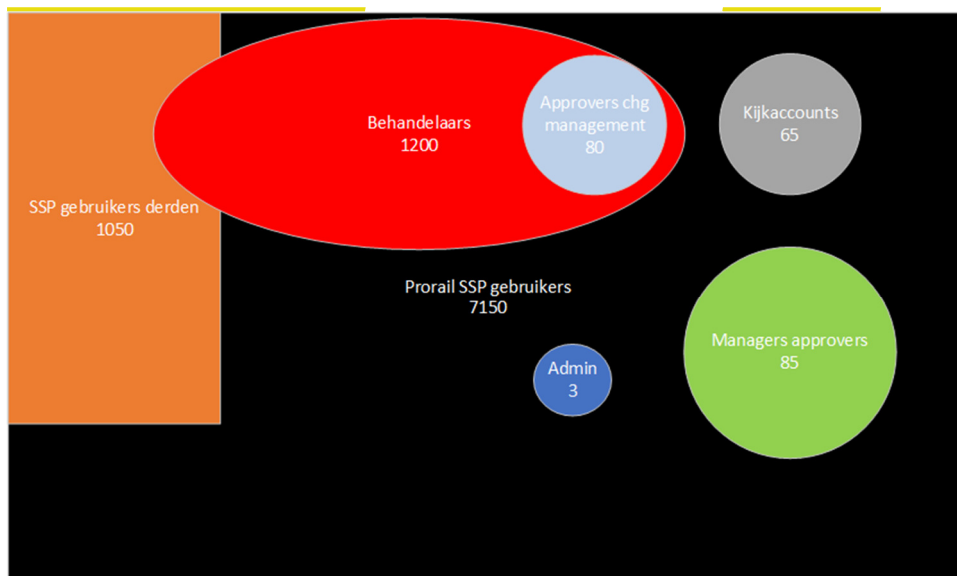
ITIL Proces
Servicecatalogusmanagement
Servicelevelmanagement
Changemanagement
Serviceasset- en configuratiemanagement
Changemanagement
Release- & deployment management

Kennismanagement
Incidentmanagement
Problemmanagement
Request fulfilment
Continual Service Improvement

Tabel 3: ITIL Processen in scope van de implementatie

Type gebruiker	Omschrijving	Huidig aantal	Maximaal aantal (voor contractperiode)
Selfservice gebruikers	Dit zijn gebruikers die middels de Selfserviceportal aanvragen kunnen loggen zoals: - software aanvragen - incidenten aanmelden - informatie vragen - wijzigingsverzoek indienen Tevens biedt de selfserviceportal thans de mogelijkheid om eigen meldingen (of die van je bedrijf) te bekijken.	8200 (Waarvan 100 concurrent)	12.000
Behandelaars	Medewerker met toegang tot de back office om alle meldingen/aanvragen in te zien en eigen dashboards te kunnen maken/rapportages op te vragen. Ook kunnen zij o.a. vanuit hun oplosgroep meldingen oppakken en wijzigen en kennisbankitems wijzigen. Ook voeren deze ProRail medewerkers het data- en assetbeheer uit en kunnen zij o.a. SSP-formulieren aanmaken, zoeklijstjes aanpassen en nieuwe kennisbankitems aanmaken.	1200 (waarvan 350 concurrent)	1500
Managers Approvals	Managers approvals wordt gebruikt voor het goedkeuren van bepaalde aanvragen zoals: laptopaanvragen en telefoonaanvragen.	85	110
Changemanagement Approvals	Binnen changemanagement wordt binnen verschillende aanvragen gebruik gemaakt van het zogenaamde approve mechanisme, waarbij gebruikers van de ITSM-oplossing een change moeten goedkeuren, voordat deze verder het proces in kan. Dit zijn mensen die ook in de categorie van behandelaars vallen.	80	100
Kijkaccounts	Kijkaccounts zijn voor mensen die geen actieve rol hebben binnen de diverse (ITIL) processen, maar wel inzage willen hebben in meldingen.	65	85
Administrators	Full control accounts voor de beheerders van de ITSM-oplossing	3	5

Tabel 4: Overzicht gebruikers voor de contractperiode



Figuur 1: Indeling van de gebruikers

Het is niet mogelijk om een realistische groeiprognoze af te geven over het aantal gebruikers vanaf start tot einde looptijd van de overeenkomst. Het aantal huidige en gemaximaliseerde gebruikers staan genoemd Tabel 4. Het gemaximaliseerde aantal geldt als uitgangspunt ter vaststelling van de licentieprijs per gebruiker en is als zodanig benoemd in Annex 2 prijzenformulier.

4 Eisen

4.1 Algemeen

4.1.1	De aangeboden ITSM-oplossing is een SaaS (Software-as-a-Service) oplossing.
4.1.2	Licenties worden op naam van ProRail uitgegeven.
4.1.3	De ITSM-oplossing ondersteunt ITIL v3 processen. De processen zoals genoemd in Tabel 3: ITIL Processen in scope van de implementatie, paragraaf 3.5 dienen ondersteund te worden.
4.1.4	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid voor verschillende (interne) klanten een logisch gescheiden omgeving in te richten.
4.1.5	In aanvulling op eis 4.1.4 is het in de ITSM-oplossing mogelijk om voor verschillende (interne) klanten, op minimaal het niveau van Helpdesk tickets, gegevens tussen de verschillende logisch gescheiden omgevingen uit te wisselen.
4.1.6	De aangeboden ITSM-oplossing dient blijvend te voldoen aan (de actuele versie van) het ProRail Informatie Beveiligingsbeleid (IBB). De huidige versie is 1.6, zie Annex 1.1.
4.1.7	Single Sign On via Azure AD wordt ondersteund.
4.1.8	De ITSM-oplossing heeft naast de productieomgeving ook een representatieve test- en acceptatieomgeving
4.1.9	Voor de eindgebruiker is de gebruikersinterface, de documentatie, de opleidingen en alle verdere mogelijke interactie minimaal in de Nederlandse taal en in de Engelse taal.
4.1.10	Voor de beheerders is de gebruikersinterface, de documentatie, de opleidingen en alle verdere mogelijke interactie in de Nederlandse taal of in de Engelse taal mogelijk.
4.1.11	De ITSM-oplossing is op productie te bereiken met een of meerdere prorail.nl hostnames.

4.2 Artificiële Intelligentie (AI) / Machine Learning (ML)

ProRail heeft als doelstelling zoveel mogelijk processen en IT handelingen te automatiseren. Dat geldt ook voor service management. Dat betekent dat ProRail mee wil groeien met de automatisering en AIOps ontwikkelingen van de ITSM-oplossing.

4.2.1	De ITSM-oplossing implementeert AI/ML om de gegevens in de ITSM-oplossing te analyseren.
-------	--

4.3 Archivering

4.3.1	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om gegevens die niet meer actueel zijn (denk hierbij aan bijvoorbeeld aan afgestoten Configuration Items (CI's) Assets, gesloten Incidenten, Changes etc.) te archiveren.
-------	---

4.4 Rapportage

4.4.1	De ITSM-oplossing beschikt over een rapportage framework.
4.4.2	Het rapportage framework bevat standaard sjablonen voor/bij ITIL v3 processen voor de processen zoals genoemd in Tabel 3: ITIL Processen in scope van de implementatie
4.4.3	Het rapportage framework beschikt over role-based toegang.
4.4.4	Alle ingevoerde gegevens in de ITSM-oplossing kunnen in een rapportage worden opgenomen.
4.4.5	Een rapportage is minimaal in Excel en PDF formaat beschikbaar.

4.5 Self service

4.5.1	De ITSM-oplossing beschikt over een Selfservice portal.
4.5.2	Vanuit de Selfservice portal is toegang tot de knowledge database mogelijk.
4.5.3	De Selfservice portal beschikt over een Chat(ro)bot functie.
4.5.4	De Chat(ro)bots met virtuele assistenten kunnen dienen als proxy tussen een gebruiker en de Servicedesk.
4.5.5	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid de service catalog (logisch) te rubriceren.
4.5.6	Een eindgebruiker ziet alleen items van de service catalog waartoe hij/zij rechten heeft.
4.5.7	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de Selfservice portal een melding naar de (interne) Helpdesk te sturen.
4.5.8	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de selfservice Request Fulfilment bestellingen te plaatsen en volgen.

4.5.9	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid de status van meldingen en/of bestellingen op te vragen (zowel individueel als rol gebaseerd).
-------	--

4.6 Proces inrichting

4.6.1	De ITSM-oplossing bevat voor gedefinieerde sjablonen, blueprints en workflows op basis van de best practices gebaseerd op de in Tabel 3: ITIL Processen in scope van de implementatie genoemde ITIL v3 processen.
	Eis is komen te vervallen.

4.7 IT Asset Management

4.7.1	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om grote hoeveelheden gegevens (1.000 of meer CI's) in te voeren, te importeren, te exporteren, te verwijderen en te wijzigen. Hierbij wordt rekening gehouden met workflow logica en relaties of hier worden waarschuwingen voor gegeven.
4.7.2	Het is mogelijk om de lifecycle van een Asset in de ITSM-oplossing te bewaken.
4.7.3	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid tot het inventariseren, vastleggen en bewaken van licenties.
4.7.4	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid tot het faciliteren van autodiscovery van assets vanuit de ITSM-oplossing zelf dan wel middels een separate oplossing die als onderdeel van deze aanbesteding wordt geleverd.

4.8 Workflow management

4.8.1	Bestaande standaard workflows moeten aan te passen zijn en nieuwe moeten kunnen worden aangelegd.
4.8.2	Er dienen afhankelijkheden tussen workflows mogelijk te zijn.
4.8.3	Input data in de workflow kan optioneel of verplicht zijn.
4.8.4	RBAC (role based access) is mogelijk op zowel de workflow als onderdelen daarvan.
4.8.5	De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om te signaleren als de geplande eindtijd van een proces(stap) overschreden dreigt te worden.
4.8.6	De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om processtappen te routeren en kent daarbij in ieder geval de volgende routeringsvormen die binnen de ITSM-oplossing gebruikt kunnen worden: • Sequentiële routing: Stappen achter elkaar • Conditionele routing: Op basis van vooraf gedefinieerde criteria (bv. businessrules) worden stappen al dan niet meegenomen in de workflow • Selectieve routing: Op basis van user input. • Parallele routing: Meerdere stappen tegelijkertijd uitgezet. • Iteratieve routing: Bv. Tijd gebaseerd.
4.8.7	Workflows die in de ITSM-oplossing zijn uitgewerkt, zijn door middel van een procesbeschrijving en op een visuele grafische of schematische manier weer te geven binnen de ITSM-oplossing aan de gebruikers.
4.8.8	De ITSM-oplossing heeft de mogelijkheid om een workflow te starten door een externe trigger, minimaal via een API-koppeling en e-mail.
4.8.9	Een workflow kan een externe trigger aanroepen, minimaal API call en e-mail versturen.
4.8.10	Workflow stappen zijn toe te wijzen aan personen en rollen.
4.8.11	De ITSM-oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opnemen, bijhouden en gebruiken van uitvraagscripts die gebruikt kunnen worden in meldingen.
4.8.12	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om de historie van meldingen voor een aanmelder inzichtelijk te maken bij een nieuwe melding.
4.8.13	Bij het sluiten/oplossen van een workflow moet het mogelijk zijn om een gerelateerde melding op te lossen dan wel af te sluiten.
4.8.14	Daar waar gebruik gemaakt wordt van statische waarden (bijvoorbeeld station lijst) is dit door geautoriseerde gebruikers aan te passen.
4.8.15	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om voor processen of processtappen in ieder geval de volgende doorlooptijden op te nemen en te gebruiken binnen de workflow functionaliteit: • minimale doorlooptijd; • maximale doorlooptijd; • flexibele doorlooptijd.

4.9 Technische interface inrichting

4.9.1	De ITSM-oplossing ondersteunt voor alle onderdelen van de ITSM-oplossing een functionele ontsluiting via een REST-API.
4.9.2	Inschrijver heeft een beschrijving van de REST-API interface beschikbaar en kan deze te allen tijde op verzoek aan ProRail opleveren.
4.9.3	De ITSM-oplossing ondersteunt een interface die in staat is minimaal 10.000 items per uur te importeren en/of updaten.
4.9.4	De ITSM-oplossing ondersteunt bulkimport van in ieder geval .csv en .json
4.9.5	Er is een standaard koppeling beschikbaar voor de volgende systemen: • Azure AD • Microsoft Exchange / Office 365
4.9.6	Alle interfaces genoemd in H5 zijn beschikbaar.
4.9.7	Andere koppelingen dan in H5 genoemd dienen gezamenlijk met ProRail aangezet of ontwikkeld te kunnen worden. Deze ontwikkelingen worden separaat, gedurende de looptijd van het contract uitgevraagd.

4.10 Gebruikersinterface

4.10.1	De user interface van de ITSM-oplossing voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 AA richtlijn.
4.10.2	Eindgebruikers zijn in staat, om na het lezen van gebruikersinstructies en/of een opleiding van maximaal één (1) dag, zelfstandig aan de slag te gaan met de ITSM-oplossing.
4.10.3	Het is mogelijk om andere talen toe te voegen aan de ITSM-oplossing.
4.10.4	De ITSM-oplossing ondersteunt het configureren van het startscherm op basis van rollen.
4.10.5	De ITSM-oplossing ondersteunt voor elke gebruiker de mogelijkheid om de eigen startpagina in te richten / in te stellen.
4.10.6	De ITSM-oplossing kan zoeken in alle data (rekening houdende met de autorisaties) vanuit één (1) zoekveld.
4.10.7	De ITSM-oplossing ondersteunt een Natural Language Query.
4.10.8	De web interface m.b.t de ITSM-oplossing voldoet aan responsive web design; dit houdt in dat de interface zich aanpast aan het Device waarop het wordt aangeroepen.
4.10.9	De ITSM-oplossing is webbased en browser onafhankelijk. Hierbij dient er geen speciale clientsoftware of browserplug-ins geïnstalleerd te worden.
4.10.10	De ITSM-oplossing dient een response tijd te hebben van maximaal 3 seconden. Dit geldt enkel op het netwerk binnen ProRail op een ProRail laptop.
4.10.11	De ITSM-oplossing ondersteunt een Role Based Access Control (RBAC) model voor zowel data als functionaliteit op minimaal persoon en rol niveau.
4.10.12	De ITSM-oplossing kent verschillende autorisaties niveaus.
4.10.13	Een gebruiker mag in zijn/haar gebruikersinterface geen opties zien waarvoor die niet is geautoriseerd.
4.10.14	De ITSM-oplossing moet voorzieningen hebben om via configuratie de ProRail huisstijl toe te passen.
4.10.15	De ITSM-oplossing dient rol gebaseerde werklijsten te ondersteunen.
4.10.16	De ITSM-oplossing kan zowel rol- als persoonlijk gebaseerde taken tegelijkertijd in de userinterface weergeven.
4.10.17	Elk uniek object moet door een weblink te benaderen zijn.
4.10.18	Notificaties binnen de ITSM-oplossing moeten zowel handmatig als automatisch op basis van vooraf te definiëren gebeurtenissen in het systeem kunnen worden gegenereerd en verstuurd.
4.10.19	Notificaties moeten na eerdergenoemde triggers kunnen worden klaargezet voor de behandelaar, waarbij de behandelaar de mogelijkheid heeft om de notificatie nog aan te passen, te versturen of ervoor te kiezen om deze niet te versturen.
4.10.20	Notificaties die worden gegenereerd en verzonden, moeten toegevoegd worden aan de specifieke gebeurtenis die de notificatie heeft gegenereerd.
4.10.21	Notificaties moeten vooraf gedefinieerd kunnen worden en door beheerders aangepast, waarbij in de inhoud van de notificatie gebruikgemaakt kan worden van waarden uit velden die in het systeem worden gebruikt.
4.10.22	De ITSM-oplossing levert templates en deze zijn aan te passen, voor uitgaande notificaties waarbij template lay-out kan variëren afhankelijk van de data, de status en de klant.
4.10.23	Data die geselecteerd moet worden wordt zoveel mogelijk gefilterd door eerder ingevoerde data (Bijvoorbeeld wijziging in Amsterdam, alleen CI's te zien in Amsterdam).
4.10.24	De ITSM-oplossing biedt een changesoverzicht (uitgezet in de tijd) wat filterbaar is voor de eindgebruiker.
4.10.25	Als er wachttijd is voor de eindgebruiker moet dit op een grafische manier inzichtelijk zijn voor de eindgebruiker.

4.11 Wetgeving en Privacy

4.11.1	De ITSM-oplossing voldoet aan Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wetgeving.
4.11.2	De ITSM-oplossing is gebouwd conform privacy by design.
4.11.3	De ITSM-oplossing is gebouwd conform privacy by default.
4.11.4	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om persoonsgegevens af te schermen.
4.11.5	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om bepaalde velden versleuteld op te slaan zodat de informatie niet toegankelijk is voor bijvoorbeeld Technisch Beheer.
4.11.6	De ITSM-oplossing is compliant met de archiefwet.
4.11.7	De ITSM-oplossing voorziet standaard in een niet muteerbaar audit trail, waarin automatische registratie en opslag van gegevens plaatsvindt.

4.12 Gegevens

4.12.1	Gegevens van ProRail worden gescheiden opgeslagen van de gegevens van andere klanten van de inschrijver.
4.12.2	Inschrijver heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens die door haar worden verwerkt. De zeggenschap over de gegevens berust bij ProRail. Dat wil zeggen dat de gegevens alleen gebruikt mogen worden voor vooraf goedgekeurde leesacties en/of verwerkingsacties.
4.12.3	De ITSM-oplossing kent een uniek registratienummer toe aan proces registraties en objecten (bv CI's, Personen, SLA's).
4.12.4	De ITSM-oplossing ondersteunt standaard het invoegen van bijlages en hyperlinks.
4.12.5	Het type bijlage en de maximale grootte die toegevoegd kan worden is instelbaar door beheerders.
4.12.6	De ITSM-oplossing biedt standaard de mogelijkheid om meldingstypen te onderscheiden, aan te maken en te wijzigen (Bijvoorbeeld incident, change en problem).
4.12.7	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om rol- en persoonlijke informatie bij te houden in een gerelateerd object (zoals een CI of melding).
4.12.8	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om het datamodel uit te kunnen breiden met verschillende type velden zonder dat dit problemen geeft met het updaten/upgraden van de ITSM-oplossing.
4.12.9	Objecten moeten een relatie met elkaar kunnen hebben en deze moet kunnen worden gewijzigd en er zijn verschillende relatie types beschikbaar.
4.12.10	Toegevoegde afbeeldingen in notatievelden worden in de ITSM-oplossing direct als afbeelding weergegeven.

4.13 Knowledge database

4.13.1	De ITSM-oplossing biedt standaard functionaliteit voor het bijhouden van een kennisbank met oplossingsbeschrijvingen en workarounds. Deze kunnen handmatig opgevraagd worden of verschijnen tijdens de uitvoer van een workflow.
--------	--

4.14 Documentatie

4.14.1	ProRail mag de documentatie voor gebruik reproduceren en wijzigen, de documentatie dient in een bewerkbaar format aangeleverd te worden.
4.14.2	De documentatie dient zodanig te zijn dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door inschrijver te leveren ITSM-oplossing en de functies daarvan, zodat eindgebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de ITSM-oplossing gebruik kunnen maken.
4.14.3	Inschrijver is verantwoordelijk dat documentatie na een nieuwe release actueel blijft. Na oplevering van een nieuwe release wordt de geactualiseerde Documentatie digitaal beschikbaar gesteld.
4.14.4	Inschrijver geeft in de documentatie de in de release opgenomen aanpassingen duidelijk weer.
4.14.5	De ITSM-oplossing beschikt over een contextgevoelige helpfunctie.

4.15 Opleiding

4.15.1	Inschrijver stelt voor de eindgebruikers en key-users de gebruikersinstructie online beschikbaar en houdt deze actueel.
4.15.2	De inschrijver levert op locatie (bij ProRail of inschrijver) training voor de ProRail beheerders.
4.15.3	Er is een online community waarin functioneel beheerders lid van kunnen worden.

4.15.4	De inschrijver levert e-learning voor gebruikers van de nieuwe ITSM-oplossing.
--------	--

4.16 Forum standaardisatie

ProRail is als toekomstig Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Van een aantal standaarden heeft ProRail vastgesteld dat inschrijver deze moet toepassen (dus zonder Leg-uit-mogelijkheid).

Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>

Het voldoen aan de standaarden is van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Als deze lijst met standaarden of de standaarden zelf inhoudelijk wijzigen zullen tussentijds afspraken gemaakt worden.

Voor de ITSM-oplossing zijn onderstaande standaarden verplicht:

4.16.1	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om voor alle webverbindingen van de ITSM-oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Hierbij geldt dat alleen gebruik gemaakt wordt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security") en moet op de "Qualys SSL Labs SSL Server Test" minimaal een A- worden behaald. Zie https://www.ssllabs.com/ssltest/index.html
4.16.2	De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid web - en maildomeinen die de ITSM-oplossing gebruikt beschikbaar te maken via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack). In het gebruik, in de breedste zin van het woord, tussen IPv4 en IPv6 is geen verschil.
4.16.3	De ITSM-oplossing ondersteunt SAML.

4.17 Beheermodel

Beheer

Er worden drie soorten beheer onderscheiden:

1. Functioneel beheer

Zorgt voor de vertaling van functionele behoefte vanuit de Opdrachtgever richting Applicatiebeheer. Functioneel beheer ligt volledig bij ProRail.

2. Applicatie beheer

Is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzingen in de ITSM-oplossing. Hieronder verstaan we, niet uitputtend, aanpassen workflows, beheer rechtenprofielen, aanpassen schermen. Deze activiteit ligt bij de inschrijver, en kan gedelegeerd uitgevoerd worden door ProRail, daar waar het de snelheid en kwaliteit ten goede zal komen.

3. Technisch beheer

Draagt zorg voor het blijven functioneren van de oplossing, oplossen van incidenten en doorvoeren van software updates/patches.

Onderstaand schema toont hoe de verschillende soorten beheer zijn ondergebracht.

Beheer ITSM	Verantwoordelijkheid
Functioneel beheer	ProRail
Applicatie beheer	Inschrijver/ProRail (gedelegeerd)
Technisch beheer	Inschrijver

Tabel 5: Beheer niveaus

4.17.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer en ontwikkeling van de interfaces genoemd in H5.
4.17.2	Eis is komen te vervallen
4.17.3	Eis is aangepast: ProRail heeft invloed op het onderhoudswindow wanneer onderhoud leidt tot onbeschikbaarheid.

4.17.4	De ITSM-oplossing heeft een gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 98% op maandbasis. Zowel geplande als ongeplande onbeschikbaarheid valt binnen de maximaal 2% onbeschikbaarheid op maandbasis.
4.17.5	De servicedesk om incidenten aan te melden is 24x7 minimaal digitaal beschikbaar.
4.17.6	Voor vragen rondom de ITSM-oplossing is de servicedesk tijdens kantooruren (Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00, uitgezonderd erkende feestdagen) beschikbaar voor de Functioneel beheerders van ProRail.

Incidentbeheer Prioriteitstelling

Niet alle incidenten hebben een gelijke prioriteit; door ProRail wordt aan elk incident een initiële prioriteit toegewezen. De prioriteit wordt bepaald door de Urgentie en de Impact van een incident. Uitgangspunt is hierbij de beleving van de gebruiker maar mag wel geadviseerd worden door de Service Desk.

In totaal werkt ProRail met 3 prioriteiten (Prio 1, Prio 2 en Prio 3).

Urgentie	Impact	Alle gebruikers Intern en extern	Een volledig deel van de gebruikers	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar.		Prio 1	Prio 1	Prio 2
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt hinder.		Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.		Prio 2	Prio 3	Prio 3

Tabel 6: Prioriteiten tabel

Functiehersteltijden			
	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Functiehersteltijden	Zie eis 4.17.4	99% < 48 uur	99% < 60 uur

Tabel 7: Functiehersteltijden

4.17.7	Inschrijver is verantwoordelijk voor de aan inschrijver toebedeelde taken en verantwoordelijkheden zoals vermeld in paragraaf 4.17.
4.17.8	Eis is vervallen.
4.17.9	Inschrijver schrijft en actualiseert de afhandelsscenario's voor de problemen met de ITSM-oplossing voor de ProRail servicedesk. Functioneel beheer van ProRail dient goedkeuring te geven op de afhandelsscenario's. De afhandelsscenario's kunnen alleen betrekking hebben op meldingen die redelijkerwijs door een servicedesk afgehandeld kunnen worden.
4.17.10	Inschrijver dient het overlegmodel (per kwartaal met SLM'er van inschrijver en SLM/CM van ProRail) en het rapportagemodel aan te leveren. Het rapportagemodel omvat beschikbaarheidspercentages, aantal incidenten, problems, changes.

Applicatiebeheer

4.17.10a	Changes die maximaal 4 uur werk met zich meebrengen dienen binnen 1 werkweek (doorlooptijd) uitgevoerd te worden.
4.17.10b	Bij changes die meer dan 4 uur werk met zich meebrengen dient inschrijver direct in overleg met ProRail te treden om gezamenlijk de doorlooptijd aantal uren impact en prioriteit te bepalen. Opdrachtgever bepaalt vervolgens of de change wordt doorgevoerd

4.18 Transitie

De inschrijver is verantwoordelijk voor de transitie/migratie naar de nieuwe ITSM-oplossing. Gedurende de transitie zal ProRail haar bestaande processen veranderen naar standaard processen behorend bij de ITSM-oplossing. Dit gebeurt in samenwerking met de inschrijver. De transitie start op het moment van de ingangsdatum van het contract en dient binnen twaalf maanden afgerond te zijn. Indien er vertraging ontstaat die veroorzaakt wordt door ProRail dan valt dit niet onder

de transitietijd. De transitie is afgerond op het moment dat de scope van de transitie is opgeleverd en de ITSM-oplossing is geaccepteerd door ProRail.

Bij de transitie/migratie naar de nieuwe ITSM-oplossing is de scope, waar de inschrijver verantwoordelijk voor is:

- Afstemmen met product owner voor het inrichten en opleveren van alle meta data voor de nieuwe ITSM-oplossing;
- Afstemmen workflows met de product owner en volledig inrichten van de workflows en rapportages;
- Realiseren van de technische koppelingen naar de systemen genoemd in H5;
- Testen van de (SSP) workflows en rapportages;
- Opleveren van een testplan en testscripts voor het testen van de workflows (SSP) en rapportages;
- Zorgdragen voor het testmanagement en testscripts die door ProRail gehanteerd kunnen worden voor de acceptatietest;
- Zorgdragen voor de trainingen en instructies:
 - o Trainingen specifiek voor de Functioneel Beheerders;
 - o Trainingen voor key-users;
 - o (on-line) Trainingen voor gebruikers van de nieuwe ITSM-oplossing.
- Opleveren van (gebruikers)documentatie voor het gebruik van de nieuwe workflow of rapportage:
 - o Zorgdragen voor borging en beschikbaarheid van de (gebruikers)documentatie binnen de ITSM-oplossing;
 - o Zorgdragen voor een Quick Reference Card voor gebruikers van de nieuwe ITSM-oplossing.
- Opleveren van een transitieplan voor het migreren van de volgende data: alle niet automatisch te ontdekken actieve CI's en relevante data uit de huidige oplossing;
- Uitvoeren van de transitie naar de nieuwe ITSM-oplossing inclusief nazorg van twee weken na operationalisering van de workflow;
- Mede zorgdragen voor borging van de processen van de nieuwe ITSM-oplossing bij ProRail en inschrijver;
- De totaalplanning voor de gehele transitie beheren en periodiek afstemmen met de Stuurgroep ITSM;
- Migreren van alle niet automatisch te ontdekken actieve CI's, met als doel een complete CMDB.

4.18.1	De inschrijver committeert zich aan de scope omvang voor de transitie genoemd in paragraaf 4.18 en kan deze binnen de kaders van deze aanbesteding realiseren. De transitie kent een doorlooptijd van maximaal 12 maanden vanaf het moment van de ingangsdatum van het contract.
4.18.2	De inschrijver draagt zorg voor deskundige en ingewerkte medewerkers. Dit is inclusief reservecapaciteit voor het opvangen van ziekte, vakanties en vervanging/wisseling van personeel.
4.18.3	Inschrijver levert vaste aanspreekpunten tijdens de transitie m.b.t sales/accountmanagement, transitie-activiteiten waaronder projectmanager en technical lead.
4.18.4	Inschrijver werkt met een vaste bezetting tijdens de transitie van de aangeboden ITSM-oplossing.
4.18.5	Inschrijver draagt er zorg voor dat alle gebruiksrechten en supportdiensten die nodig zijn tijdens het realiseren van de transitie en inrichting op tijd beschikbaar zijn.
4.18.6	Inschrijver is verantwoordelijk voor het organiseren van minimaal drie hybride inlooptijden voor gebruikers om vragen te stellen en instructie te krijgen over de nieuwe ITSM-oplossing gedurende de transitiefase.
4.18.7	Inschrijver gebruikt gedurende de transitie standaard oplossingen, werkwijzen en technologieën bij integratie met andere systemen.

4.19 Re-Transitie

Aan het eind van de looptijd van de overeenkomst dient inschrijver de dienstverlening over te dragen aan de nieuwe dienstverlener (andere gecontracteerde marktpartij of ProRail). Er kunnen geen additionele kosten gerekend worden voor de overdracht. Voor de re-transitie dient inschrijver de volgende zaken te leveren:

- Volledige medewerking om de re-transitie succesvol te laten verlopen;
- Garantie op de overeengekomen dienstverlening tot het moment van overname van de dienstverlening door de nieuwe dienstverlener;
- Alle kennis over ProRail, diens processen en diens administratieve gegevens, binnen de scope van de dienstverlening, zonder meerkosten ter beschikking te stellen aan de nieuwe dienstverlener;
- Tijdige bijdrage aan het transitieplan, waarin inschrijver beschrijft hoe de medewerking aan de re-transitie verleend zal worden;
- Inschrijver dient de ProRail data in een open gestructureerd data formaat aan te leveren;

- ProRail data, die bij inschrijver resideert, wordt aan het einde van de overeenkomst na de succesvolle re-transitie door de inschrijver vernietigd.

4.19.1	De inschrijver voldoet aan het gestelde, genoemd in paragraaf 4.19.
4.19.2	De inschrijver dient na afronding van de transitie uiterlijk binnen zes maanden een plan op te leveren dat de re-transitie genoemd in paragraaf 4.19 borgt.

4.20 Consultancy

4.20.1	Inschrijver draagt zorg voor het - op verzoek van ProRail – beschikbaar stellen van consultancy. Dienstverlening met betrekking tot ICT en gebruikersbehoeftes en maatwerkaanpassingen anders dan transitie, training en beheer schaaft ProRail onder ‘consultancy’. Dit zal worden afgenomen op basis van nacalculatie overeenkomstig de geoffreerde uurtarieven in Annex 2 – Prijzenformulier.
--------	--

5 Interfaces

Inschrijver is verantwoordelijk voor de technische realisatie van interfaces, al dan niet in samenwerking met derden. Inschrijver dient ook organisatorisch mee te werken aan het implementeren van de interfaces met ProRail en derden. ProRail zal indien nodig informatie beschikbaar stellen tijdens de transitiefase.

De lijst met interfaces is:

	Naam	Doel
1.	Microsoft Office 365 (incl. exchange online)	E-mails kunnen versturen vanuit de ITSM-oplossing. Teams integratie en openen van office documenten vanuit de ITSM-oplossing.
2.	Microsoft Power BI	Data ontsluiten in PowerBI t.b.v. rapportages
3.	Microsoft Azure AD	Authenticeren tegen AD. Inladen personen en organisatiestructuur
4.	Atlassian Jira	Aanmaken van tickets in Jira vanuit de ITSM-oplossing. Statuswijzigingen doorvoeren
5.	Opentext OBM (voorheen Microfocus)	Events uit OBM in de ITSM-oplossing registreren en updaten.
6.	Opentext NetIQ (voorheen Microfocus)	Identity management gegevens gebruiken in de ITSM-oplossing. Applicatie aanvragen (via SSP) door Opentext laten verwerken (door personen in de juiste AD groep te plaatsen)
7.	Microsoft SCOM	Events uit SCOM in de ITSM-oplossing registreren en updaten
8.	Microsoft SCCM	Verrijken van CI's met informatie zoals door wie en wanneer is het CI gebruikt
9.	SAP EAM via TIBCO ESB	Meldingen uit SAP EAM dienen als melding in de ITSM-oplossing te worden geregistreerd. Koppeling loopt via de TIBCO ESB
10.	FMIS – Facilitator	Meldingen met betrekking tot facility management op het SSP dienen te worden doorgezet naar Facilitator
11.	Flexera - FlexNet Manager Suite	Software en licentie informatie uit Flexera dient als bron voor de CMDB
12.	Ansible Automation Platform	Het aftrappen van playbooks vanuit de ITSM-oplossing
13.	Custom koppeling naar leverancier Nokia op basis van Rest-API	Synchronisatie van incidenten en wijzigingen met Remedy van Nokia. Nokia heeft daar (eigen) middleware tussen zitten
14.	Inspectie App	Inspectierapporten koppelen aan meldingen in de ITSM-oplossing.

Tabel 8: Interfaces

6 Afkortingen en begrippen

Afkorting/begrip	Verklaring
(A)AD	(Azure) Active Directory
AI	Artificiële intelligentie
AMI	Asset Management Informatie
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Database
CSD	Centrale Service Desk
ERTMS	European Rail Traffic Management System
FMIS	Facilitair Management Informatie Systeem
HFM	Human Facility Management
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
ICT I&O	ICT Infrastructuur & Operatie
IT4IT	IT voor IT
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management
IVD	ICT Vermissing en Diefstal
KA	KantoorAutomatisering
LCM	Life-Cycle Management
ML	Machine Learning
PvE	Programma van Eisen
RBAC	Role Based Access Control
SaaS	Software as a Service
SLA	Service Level Agreement
SSP	Self-Service Portal
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan

Annex 1.1: Informatie BeveiligingsBeleid (IBB)

Het IBB v1.6 is in een aparte bijlage meegestuurd.