

Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSM- systeem (ITSM)

Datum: 14 april 2026

| FUNCTIONEEL | |
|---|---|
| Eisen aan het Functionele deel van de ITSM | |
| 1. | ITSM ondersteunt het geven van een korte omschrijving als titel van het ticket, en een uitgebreide omschrijving binnen het ticket. |
| 2. | ITSM ondersteunt zoekmogelijkheid inhoudelijk op alle velden van alle items en inhoudelijke typen, zoals kennisitems, eerder gemaakte tickets, pagina's en formulieren |
| 3. | ITSM geeft beheerders de mogelijkheid zelf vrije velden toe te voegen. |
| 4. | ITSM laat op de Self Service portaal zien wanneer er onderhoud is of geeft aan dat er een bepaalde storing of mededeling is. |
| 5. | Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de oplossing tijdens deze functionele beheertaken. |
| 6. | ITSM ondersteunt het inrichten van een Self Service Portal met huisstijl. |
| 7. | In het Self Service Portal kunnen de aangeboden diensten van de verschillende afdelingen gescheiden worden weergegeven aan de verschillende gebruikersgroepen. |
| 8. | ITSM ondersteunt een overzicht weer te geven aan een gebruiker in het Self Service Portal van alle verzoeken die hij/zij heeft gedaan en de huidige status daarvan. |
| 9. | De autorisatie voor gebruikers, functioneel- en technisch beheerders van de ITSM moet gescheiden zijn. |
| 10. | ITSM ondersteunt voor bepaalde gebruikers om tickets van een specifieke groep in te kunnen zien. |
| 11. | ITSM ondersteunt de mogelijkheid rechten per rol, groep, per (individuele) gebruiker of per domein toe te kennen. |
| 12. | ITSM ondersteunt het om locaties toe te voegen en daar orders aan kunnen koppelen, meldingen op kunnen maken |
| 13. | ITSM ondersteunt het om bijlagen toe te voegen aan meldingen en wijzigingen, waarbij het mogelijk moet zijn om de maximale grootte te beperken |
| 14. | ITSM ondersteunt het om behandelaars aantekeningen toe te laten voegen die niet zichtbaar zijn voor de aanmelder |
| 15. | ITSM ondersteunt het om e-mailsjablonen in te richten, toe te voegen en te gebruiken bij het behandelen/afhandelen van meldingen |
| 16. | ITSM ondersteunt het om personen te kunnen koppelen aan objecten (locaties) |
| 17. | ITSM ondersteunt het om voor alle type registraties een eigen nummeringssysteem in te stellen |
| 18. | ITSM ondersteunt het om een standaard/werk order te koppelen aan locatie, middel en/of leverancier |
| 19. | ITSM heeft de mogelijkheid om catering orders aan (vergader)ruimtes toe te voegen. |
| 20. | ITSM ondersteunt het om visueel aan kunnen geven (bijv. door middel van kleurgebruik) wanneer een melding buiten de streefdatum/tijd valt of wanneer sprake is van hoge prioriteit. |
| 21. | ITSM ondersteunt het om eerstelijns meldingen te escaleren naar tweedelijns meldingen |
| 22. | ITSM ondersteunt het dat meerdere meldingen gebundeld kunnen worden tot een probleem |
| 23. | ITSM ondersteunt het om afgeronde meldingen te kunnen omzetten naar kennisitems en deze te publiceren op het klantportaal |
| 24. | ITSM houdt automatisch logboeken bij waarin communicatie, bijlage en wijzigingen worden vastgelegd en deze zijn inzichtelijk bij iedere registratie |
| 25. | ITSM ondersteunt het om bij registraties een e-mail bericht naar de indiener te versturen op de volgende momenten: - aanmelden registratie - melding in behandeling genomen - er aanvullende gegevens nodig zijn om de melding te kunnen oppakken - de melding klaar is |
| 26. | De indiener kan zelf in de Self Service Portal aangeven of ook anderen (individen en groepen collega's) op de hoogte gehouden moeten worden van de voortgang van de melding |
| 27. | Een gebruiker kan voor een andere collega een melding te doen, zonder dat hiervoor aparte rechten hoeven te worden ingesteld. ITSM legt hierbij zowel de indiener als de persoon voor wie de melding wordt gedaan vast, en het is mogelijk om op beide persoonsniveaus meldingen terug te zoeken. De overige meldingen blijven gescheiden |
| 28. | ITSM ondersteunt het om automatisch op basis van het type melding e-mailberichten en/of notificaties te versturen naar een leidinggevende (verzoek tot goedkeuring) |

FUNCTIONEEL

Eisen aan het Functionele deel van de ITSM

| | |
|-----|--|
| 29. | Behandelaren kunnen in ITSM terugkerende meldingen/actie/gebeurtenissen aanmaken zoals bijv. het aanpassen van de klokken op zomer/ wintertijd. Deze komen automatisch, maandelijks/ jaarlijks, terug in de workflow |
| 30. | In ITSM kan (contact) informatie worden opgeslagen van externe leveranciers welke gekoppeld kan worden aan een registratie |
| 31. | De naam van de indiener moet handmatig gewijzigd kunnen worden door de behandelaar van de registratie (bijv. i.v.m. uitdiensttreding overzetten op een andere collega) |
| 32. | ITSM kan een overzicht genereren van de openstaande meldingen per leverancier |
| 33. | ITSM ondersteunt het om meldingen automatisch bijvoorbeeld op basis van het type melding door te zetten naar een leverancier |
| 34. | Het is mogelijk tijdens het aanvraagproces van de wijziging het invullen van een aantal velden verplicht te stellen zoals de uitvoeringsdatum |
| 35. | ITSM ondersteunt het om aparte flows te bouwen voor bijv. een verhuisproces en het verder automatiseren van het in- en uitdiensttredingsproces |
| 36. | ITSM ondersteunt het om bij het wijzigingsproces voor de aanmelder zichtbaar te maken wat er in activiteiten wordt genoteerd en de voortgang van de wijziging |
| 37. | De volgende objecten kunnen in ieder geval worden gereserveerd: - NS business card - Fietsen - Tijdelijke toegangspassen |
| 38. | De lijst met te reserveren objecten is onbeperkt |
| 39. | Een bestaand objecten sjabloon is probleemloos aanpasbaar door de beheerders |
| 40. | Een nieuw objecten sjabloon valt zelf volledig samen te stellen |
| 41. | Per object kan worden ingesteld/aangepast welke objecten door iedereen te reserveren zijn en welke enkel door daartoe bevoegde personen |

RAPPORTAGES

Eisen aan de Rapportages van de ITSM

| | |
|-----|--|
| 42. | ITSM houdt historie bij op niveau van Configuration Items en/of gebruikers te raadplegen en de daaraan gekoppelde tickets |
| 43. | ITSM ondersteunt het om rapportages periodiek beschikbaar te stellen via pdf, docx, xls, xlsx, csv of een ander gangbaar bestandstype |
| 44. | ITSM ondersteunt het om (al dan niet geautomatiseerd) rapportages periodiek beschikbaar te stellen naar in te stellen emailadressen en via de rapportage dashboards (optioneel ook op specifieke datum). |
| 45. | ITSM ondersteunt het om over verschillende lagen te rapporteren in 1 rapport |
| 46. | Rapportage moet mogelijk zijn op een persoon, groep en afdeling, t.a.v. aantal, (doorloop)tijd per ticket en totalen daarvan |
| 47. | ITSM ondersteunt het tonen van real-time (dashboarding) met betrekking tot aantallen openstaande tickets, geëscaleerde tickets, Major Incidents en openstaande Major Incidents |
| 48. | ITSM heeft geïntegreerde rapportage-, dashboard- en analysemogelijkheden |
| 49. | ITSM ondersteunt het om een overzicht van o.a. behaalde en niet-behaalde KPI's weer te geven |
| 50. | ITSM ondersteunt het dat behandelaren individuele operationele rapportages kunnen maken over alle componenten waar zij toegang toe hebben |

KENNISBEHEER

Eisen aan het Kennisbeheer van de ITSM

| | |
|-----|---|
| 51. | ITSM ondersteunt het een kennisitem weer te geven voor behandelaren en indien van toepassing voor eindgebruikers |
| 52. | ITSM beschikt over een kennisbank en kan deze beschikbaar stellen via het Self Service Portal |
| 53. | Gebruikers en behandelaren kunnen middels een zoekfunctie kennisitems opzoeken, in ieder geval op onderwerp, omschrijving en sleutelwoorden |

KENNISBEHEER

Eisen aan het Kennisbeheer van de ITSM

| | |
|-----|---|
| 54. | ITSM ondersteunt het koppelen van kennisitems aan meldingen |
| 55. | ITSM ondersteunt het om organisatiebrede en niet organisatiebrede kennisitems te scheiden op basis van rollen en rechten |
| 56. | ITSM ondersteunt de registratie van datum van aanmaken en laatst gewijzigd per kennisitem |
| 57. | ITSM ondersteunt bij de kennisitems de mogelijkheid voor basale opmaak: zoals vetgedrukt, schuingedrukt, onderstreept, opsommingstekens, type lettertype, grootte lettertype, tabellen, hyperlinks en nummering |
| 58. | ITSM heeft de mogelijkheid gangbare bijlagen (pdf, docx, xlsx, jpg, png) toe te voegen aan een kennisitem |
| 59. | Kennisitems kunnen worden opgeslagen als concept en zijn dan niet zichtbaar voor gebruikers |

CLOUD ARCHITECTUUR

Eisen aan de Cloud Architecture - SaaS dienst

Software-as-a-Service (SaaS) is een softwareleveringsmodel waarbij applicaties via het internet worden aangeboden. De leverancier beheert alles—de infrastructuur, updates, beveiliging en het onderhoud—en de gebruiker logt simpelweg in via een webbrowser.

| | |
|-----|---|
| 60. | ITSM wordt volledig ontsloten via internet. D.w.z. niet via een besloten of privé netwerk, zoals Gemnet, Diginetwerk, VPN, etc. |
| 61. | ITSM beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Chromium gebaseerde browsers, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Hierbij geldt dat dit voor de meest gangbare besturingssystemen moet werken (Windows, iOS, iPadOS en Android) |
| 62. | ITSM die (gedeeltelijk) afhankelijk is van onze on-premise architectuur, is niet toegestaan. ITSM moet volledig onafhankelijk van de gemeentelijke ICT-infrastructuur functioneren |
| 63. | Koppelingen tussen ITSM en andere applicaties van de gemeente worden rechtstreeks gelegd tussen de ITSM en de andere applicatie(s). Het netwerk van de gemeente mag niet als 'tussenstation' worden gebruikt |
| 64. | ITSM ondersteunt gebruikersauthenticatie alleen op basis van NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0. Na authenticatie via Microsoft Entra ID hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de ITSM, uiteraard voor zover ze daartoe de benodigde rechten hebben |
| 65. | Opdrachtgever werkt plaats- en tijdonafhankelijk. ITSM ondersteunt dit volledig. D.w.z. dat de applicatie ten alle tijden volledig werkend te benaderen is van buiten het gemeentehuis en/of het gemeentenetwerk |
| 66. | ITSM is een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier uitgevoerd wordt. De leverancier garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en het onderhoud van ITSM (correctief onderhoud, preventief onderhoud, innovatief onderhoud en gebruikersondersteuning) |
| 67. | ITSM dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name" van de leverancier |
| 68. | Er wordt minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers |
| 69. | De productieomgeving kan zonder bijkomende kosten minimaal twee keer per jaar worden overgezet naar de test-omgeving |
| 70. | Leverancier moet de aangeboden oplossing volledig functioneel en technisch testen en een rapportage hiervoor aan Opdrachtgever opleveren. Hierna zal leverancier meerdere GebruikersAcceptatieTesten (GAT) uitvoeren. Vooraf geeft leverancier een beknopte basisinstructie aan de testgebruikers om de testen te kunnen uitvoeren |

CLOUD ARCHITECTUUR

Eisen aan de Cloud Architecture - SaaS dienst

| | |
|-----|---|
| 71. | Voorafgaand aan de definitieve livegang voert opdrachtgever een gebruikersacceptatietest uit met betrekking tot de juiste functionele werking van ITSM. De onderstaande uitgangspunten zijn voor uitvoering van de GAT van toepassing: - Opdrachtnemer stelt een testomgeving ter beschikking voor de gebruikersacceptatietesten. - Voor aanvang wordt een gebruikersacceptatiedocument samen met opdrachtgever opgesteld. - GAT zal plaatsvinden op kantoorlocaties. - Tijdens de GAT zal leverancier aanwezig zijn voor het voorafgaand geven van een gebruikersinstructie en oplossen van testbevindingen. |
| 72. | Als de ITSM oplossing AI-systemen bevat, moet deze aan- en uit te zetten zijn. |

BEVEILIGING

Eisen aan de Beveiliging van de ITSM

| | |
|-----|--|
| 73. | Leverancier en ITSM voldoen aan het gestelde in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen, aantoonbaar voldoen aan de relevante maatregelen |
| 74. | Iedere gebruiker, dus ook beheerder, dus ook van de leverancier, heeft een eigen account op naam. |
| 75. | ITSM heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichhouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.). |
| 76. | De leverancier is verantwoordelijk voor backup, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele oplossing. Hierbij geldt een Recovery Point Objective van maximaal 24 uur en een Recovery Time Objective van maximaal 4 uur. |
| 77. | Er worden geen vertrouwelijke gegevens in cookies opgeslagen. |
| 78. | Cookies ten behoeve van authenticatie worden niet persistent opgeslagen. |
| 79. | Er zijn maatregelen genomen om ITSM te beschermen tegen DDoS aanvallen van gangbare groottes. |
| 80. | Leverancier biedt de mogelijkheid om gegevens te exporteren in een gestandaardiseerd formaat, voor het geval de gemeente besluit om over te stappen naar een andere oplossing. De kosten hiervoor zijn in de aangeboden prijzen/vergoedingen/tarieven inbegrepen. |
| 81. | De leverancier biedt een procedure voor het verwijderen van data/informatie (niet zijnde Exit strategie). |
| 82. | Non-SSO Beheer Accounts van klant en leverancier moeten voorzien zijn van een wachtwoord en MFA |
| 83. | De leverancier dient te zijn gecertificeerd volgens de ISO 27001 norm voor informatiebeveiliging. |
| 84. | ITSM voldoet aan de norm Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) |
| 85. | Gebruikte netwerkprotocollen en -verbindingen worden beveiligd zoals voorgeschreven op de lijst van verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie. Dit omvat onder meer: • HTTPS 2.0 of hoger via de standaard poort 443 en HSTS voor verbindingen met websites en webservices; • DNSSEC voor domeinnaambeveiliging |
| 86. | ITSM dient communicatie tussen client en server te beveiligen met behulp van Transport Layer Security (TLS), minimaal versie 1.2 |
| 87. | De API-specificatie moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Nederlandse API-Strategie en de verplichte standaard OpenAPI Specification zoals opgenomen in het 'Pas toe of leg uit'-register van Forum Standaardisatie |
| 88. | ITSM dient communicatie tussen client en server te beveiligen met behulp van HTTPS en HSTS |
| 89. | ITSM dient bereikbaar te zijn via IPv4 als via IPv6 |
| 90. | ITSM dient op de publiekelijk toegankelijke domeinen gebruik te maken van een security.txt zoals opgenomen in het 'Pas toe of leg uit'-register van Forum Standaardisatie. |

SERVICE

Eisen aan de Service van de ITSM

| | |
|-----|--|
| 91. | Op werkdagen van 07.00 - 20.00 uur wordt de beschikbaarheid van ITSM voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de werkorganisatie van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen. De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan. |
| 92. | Leverancier hanteert ten aanzien van het opheffen van de storingen de volgende hersteltijden en KPI's: 1. Major storing: a. Reactietijd: direct contact b. Hersteltijd: 4 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x 2 uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 2. Medium storing: a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen 3. Minor storing: a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 – 17:00 uur op werkdagen |
| 93. | Binnen de afgesproken hersteltijd dient de storing opgelost te zijn of een workaround getroffen te zijn |
| 94. | Leverancier kan na het herstel van een storing een RCA (Root Cause Analyses) van de storing overleggen op verzoek van de Opdrachtgever |
| 95. | Bij herhaaldelijke incidenten of structurele tekortkomingen is de leverancier verplicht een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Dit plan moet concrete acties, termijnen en verantwoordelijkheden bevatten |
| 96. | Alle incidenten en informatievragen moeten door een dagelijks beschikbaar gestelde supportafdeling per e-mail, telefonisch of d.m.v. een geregistreerd ticketsysteem gesteld kunnen worden. De leverancier moet hierbij zorgen voor rapportages over incidenten, trends en doorlooptijden en daarnaast moet er een kennisbank beschikbaar zijn in het portaal voor veel gestelde vragen |

KOPPELINGEN

Eisen aan de Koppelingen van de ITSM

| | |
|-----|---|
| 97. | ITSM moet automatisch e-mails kunnen importeren uit Exchange Online via modern authentication (OAuth 2.0/Graph-koppeling) en daarbij zowel inhoud als bijlagen betrouwbaar verwerken. ITSM moet nieuwe tickets kunnen aanmaken en bestaande tickets kunnen herkennen en bijwerken op basis van message-ID of conversatiegegevens. |
|-----|---|

| | |
|-----|--|
| 98. | <p>Functionele eisen – Koppeling : Reservering van ruimtes via ITSM-platform</p> <p>Integratie met Microsoft 365 / Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ITSM is geïntegreerd met Microsoft 365 (Exchange Online) voor het beheren en reserveren van vergaderruimtes. b) ITSM moet gebruik kunnen maken van Exchange resource mailboxes voor het reserveren van ruimtes. c) Reserveringen die in ITSM worden gemaakt moeten automatisch worden gesynchroniseerd met Outlook agenda's. d) Wijzigingen of annuleringen in Outlook moeten automatisch worden teruggekoppeld naar ITSM. <p>Reserveren vanuit het Self Service Portal</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Gebruikers moeten vergaderruimtes kunnen reserveren via het Self Service Portal van ITSM. f) Bij het reserveren moet realtime inzicht bestaan in: <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid • capaciteit van ruimtes • aanwezige faciliteiten (bijv. scherm, videoconferencing, etc.). g) De reservering moet automatisch een agenda-afspraak creëren in Outlook voor de organisator en deelnemers. <p>Automatische beschikbaarheidscontrole</p> <ul style="list-style-type: none"> h) ITSM moet bij het maken van een reservering automatisch controleren: <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid van de ruimte • overlappende reserveringen • openingstijden van locaties. i) Conflicterende reserveringen moeten automatisch worden voorkomen. <p>Beheer van ruimtes</p> <ul style="list-style-type: none"> j) Beheerders moeten ruimtes centraal kunnen configureren in de ITSM-applicatie inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • capaciteit • faciliteiten • locatie • beschikbaarheid. k) Wijzigingen in configuratie moeten automatisch worden gesynchroniseerd met Microsoft 365. <p>Technische eisen – Integratie en API</p> <p>API ondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> l) ITSM moet beschikken over een open REST API waarmee gegevens met externe systemen kunnen worden uitgewisseld. m) De API moet minimaal ondersteunen: <ul style="list-style-type: none"> • uitlezen van reserveringen • aanmaken van reserveringen • wijzigen van reserveringen • verwijderen van reserveringen. <p>Realtime synchronisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> n) Synchronisatie tussen ITSM en Microsoft 365 moet near real-time plaatsvinden. o) Wijzigingen in reserveringen moeten binnen enkele seconden zichtbaar zijn in beide systemen. <p>Data-uitwisseling</p> <ul style="list-style-type: none"> p) Via de API moet minimaal de volgende informatie beschikbaar zijn: <ul style="list-style-type: none"> • ruimte-ID • naam van de ruimte • capaciteit |
|-----|--|

KOPPELINGEN

Eisen aan de Koppelingen van de ITSM

- locatie
- start- en eindtijd van reservering
- organisator
- deelnemers.

Authenticatie en beveiliging

- q) Integraties moeten gebruik maken van moderne authenticatie (OAuth2 / Microsoft Graph).
- r) Communicatie met externe systemen moet plaatsvinden via beveiligde HTTPS-verbindingen.

Architectuurvereisten

- s) ITSM moet gebruik maken van Microsoft Graph of Exchange Web Services voor communicatie met Microsoft 365.
- t) De integratie moet bidirectioneel zijn (wijzigingen in beide systemen worden gesynchroniseerd).