

Bijlage 9 Demonstratie

Alle inschrijvers die na beoordeling van de eerste twee gunningscriteria, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, nog voor gunning in aanmerking komen, ontvangen op de in de planning opgenomen datum een uitnodiging voor de demonstratie van de Beheer- en servicemanagementapplicatie ICT, Huisvesting & Facilitair.

Locatie

Inschrijver dient zich op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip te melden op een nader te bepalen locatie in Overijssel (Hengelo of Deventer). Inschrijver meldt zich bij binnenkomst bij de receptie. Zij zullen inschrijver begeleiden naar de juiste ruimte. In deze ruimte is een presentatiescherm en een internetverbinding aanwezig. Inschrijver dient zijn eigen laptop mee te nemen. Inschrijver heeft 15 minuten om zich voor te bereiden. Aansluitend heeft inschrijver maximaal 2,5 uur (inclusief de gelegenheid voor opdrachtgever om vragen te stellen en een korte pauze tussendoor) de tijd voor de demonstratie.

Wat wil Opdrachtgever zien bij de demonstratie

Inschrijver dient onderstaande casussen en onderwerpen live te behandelen en te laten zien in een live online (demo)omgeving.

Nr.	Inhoud handeling
1	<u>Casus 1: Standaard melding of storing</u> a) Registreren van een melding via het selfserviceportaal (eindgebruiker) We willen graag zien welke velden automatisch worden gevuld op basis van de eindgebruiker, hoe gebruiksvriendelijk het formulier is voor eindgebruikers en hoe dit straks kan worden geïntegreerd met de voorkant (front-end). Daarbij moet zichtbaar zijn hoe de juiste balans wordt gemaakt tussen de informatie die nodig is voor de behandelaar en de behoefte van de melder om eenvoudig en snel een melding in te dienen. Het kunnen toevoegen van een fotobijlage is één daarvan. b) Inzien van de status van een melding (eindgebruiker) We willen graag zien hoe een eindgebruiker overzicht houdt over zijn of haar meldingen, inclusief historie en de mogelijkheid om oude meldingen opnieuw te openen. c) Automatische notificatie of bevestiging (eindgebruiker) We zien graag een geautomatiseerde notificatie of bevestiging met daarin ten minste een referentienummer en de inhoud van de melding. d) Ontvangen van een melding bij het ServicePunt (ServicePunt medewerker) We zien graag een overzicht voor de ServicePunt-medewerker waarin onderscheid te maken is tussen nieuwe meldingen, lopende meldingen en meldingen die de deadline dreigen te overschrijden. e) Categorie toekennen en melding aanvullen (ServicePunt medewerker) Consequentie van laagdrempelige meldingen aan de voorkant (front-end) is dat sommige meldingen niet volledig zijn. We zien graag hoe meldingen aangevuld, gecategoriseerd en geprioriteerd kunnen worden. f) Routing en toekennen van een behandelaar (ServicePunt medewerker) We zien graag dat interne of externe behandelaars zowel geautomatiseerd op basis van categorie, als handmatig via routing kunnen worden toegekend. g) Ontvangen en behandelen van een melding door de behandelaar (interne behandelaar) Laat zien hoe een behandelaar overzicht behoudt over zijn of haar nieuwe, openstaande en afgehandelde meldingen, zowel in de app als in de webversie. Laat ook zien hoe prioriteit wordt herkend en hoe een melding in behandeling wordt genomen.

	h) Routeren van een melding naar een oplosgroep of behandelaar (interne behandelaar) Laat zien hoe een behandelaar de melding kan routeren, inclusief een fotobijlage, naar meerdere collega's, een oplosgroep en/of een externe behandelaar. Belangrijk is om overzicht te houden in de verschillende aan de melding gerelateerde werkorders. i) Ontvangen van een melding (externe behandelaar) Laat zien hoe de externe behandelaar de werkorder kan ontvangen. j) Afhandelen van meldingen (ServicePunt medewerker en interne/externe behandelaar) Laat zien hoe de interne en externe behandelaar de melding kan afhandelen, hoe de terugkoppeling aan de eindgebruiker plaatsvindt en hoe het ServicePunt regie houdt over het totaal. k) Terugkoppeling van afhandeling (eindgebruiker) Laat zien hoe een eindgebruiker de terugkoppeling ontvangt en hoe hij of zij hierover wordt genotificeerd.
2	<u>Casus 2: Instroom nieuwe medewerker</u> a) Start aanvraag vanuit HR-systeem (AFAS) Toon hoe een aanvraag voor een nieuwe medewerker automatisch wordt gestart vanuit het HR-systeem. Een daadwerkelijke koppeling is niet nodig; een simulatie van de trigger volstaat. b) Aanvraag middelen en voorzieningen (ServicePunt medewerker) Toon hoe een schoolleider de benodigde middelen voor een nieuwe medewerker aanvraagt. Denk hierbij aan een laptop, sleutel, bureaustoel en andere benodigde middelen. c) Goedkeuring aanvraag (Teamleider Bedrijfsvoering) Toon hoe de aanvraag ter goedkeuring wordt aangeboden en afgehandeld. d) Automatische workflowstart (applicatie) Toon hoe na goedkeuring automatisch een onboardingworkflow wordt gestart. e) Automatische taakverdeling (applicatie) Toon hoe taken automatisch worden uitgezet naar de betrokken teams en afdelingen. Laat zien hoe er een notificatie wordt verstuurd naar de eindgebruiker. f) Provisioning van accounts en toegangsrechten (applicatie via koppeling) Toon hoe een taak ontstaat voor provisioning: het aanmaken en beheren van accounts en benodigde toegangsrechten. g) Verstrekken laptop en overige hardware (ServicePunt medewerker) Toon hoe de levering en uitgifte van een laptop of andere hardware wordt ondersteund. h) Toekennen rollen en autorisaties (functioneel beheerder) Toon hoe benodigde rollen & autorisaties worden toegewezen. i) Uitgifte pas en sleutel (ServicePunt medewerker) Toon hoe facilitaire zaken, zoals het verstrekken van een toegangspas en sleutel, worden afgehandeld. Benoem kort hoe extra (niet standaard ingerichte) middelen kunnen worden toegevoegd. j) Status volgen (Teamleider Bedrijfsvoering) Toon hoe de aanvrager gedurende het proces inzicht heeft in de voortgang van alle openstaande en afgeronde taken.

3	Casus 3: Change (wijziging) en release Situatie Carmel wil een nieuwe wifi-configuratie uitrollen voor leerlingnetwerken op meerdere locaties. De wijziging heeft impact op meerdere scholen, kent afhankelijkheden en moet buiten lestijden worden uitgevoerd. a) Change registreren (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe een Change (wijziging) wordt aangemaakt en geclassificeerd als standaard, uitgebreid of spoed. Laat daarnaast zien hoe impact en risico's worden vastgelegd. Hoe eenvoudig ondersteunt de oplossing het uniform registreren van wijzigingen? b) Impactanalyse (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe de wijziging wordt gekoppeld aan relevante diensten, locaties, assets/CI's en onderlinge afhankelijkheden. Laat zien hoe de oplossing ondersteunt bij impactanalyse en risicobeoordeling? c) Goedkeuringsproces (Proceseigenaar) Toon hoe goedkeuringen via een workflow verlopen, inclusief goedkeuring door manager, proceseigenaar en eventueel de CAB. Laat zien hoe flexibel de oplossing ondersteunt bij verschillende goedkeuringsprocessen. d) Planning (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe wijzigingen worden gepland via een changekalender. Eventueel aangevuld met een tijdlijn-, roadmap- of Gantt-weergave. Laat zien hoe de oplossing omgaat met planning, afhankelijkheden en conflictdetectie. e) Uitvoering (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe de uitvoering van een Change (wijziging) wordt ondersteund met taken, subtaken, checklists, voortgangsregistratie en escalaties. f) Evaluatie en afsluiting (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe wijzigingen worden geëvalueerd en afgesloten, inclusief audittrail, logging en vastlegging van lessons learned.
4	Casus 4: Assetbeheer en lifecyclebeheer Situatie Een nieuwe medewerker ontvangt een laptop. De laptop wordt geregistreerd als asset en gekoppeld aan de medewerker, locatie, diensten, licenties en contracten. Later ontstaat een incident waarbij zichtbaar wordt hoe assetinformatie ondersteuning biedt bij beheer, afhandeling, wijzigingen en rapportage. a) Asset registreren (ServicePunt medewerker/applicatie) Toon hoe een laptop als asset wordt geregistreerd, zowel handmatig als via import of bulkimport. Laat zien hoe assetgegevens zoals type, serienummer, status, locatie en eigenaar worden vastgelegd, inclusief ondersteuning voor QR- of barcodes. Hoe eenvoudig, schaalbaar en flexibel ondersteunt de oplossing assetregistratie? b) Relaties vastleggen (ServicePunt medewerker/applicatie) Toon hoe een asset wordt gekoppeld aan eindgebruikers, locaties, diensten, contracten, leveranciers, licenties, SLA's, kostenplaatsen en gerelateerde middelen zoals monitoren of dockingstations. Hoe overzichtelijk en bruikbaar zijn de relaties tussen assets, eindgebruikers en diensten? c) Processen starten vanuit een asset (applicatie) Toon hoe vanuit een asset automatisch processen of workflows kunnen worden gestart, zoals uitgifte, licentieactivering, eindgebruikersovereenkomsten, onboarding-activiteiten of mutaties bij in- en uitdiensttreding. In welke mate ondersteunt de oplossing lifecycleprocessen en workflowautomatisering?

	d) Integraties en API's (applicatie) Toon welke API's beschikbaar zijn en hoe assetinformatie kan worden uitgewisseld met externe systemen zoals Microsoft 365, Entra ID, Intune, NAC-oplossingen of financiële systemen. Laat ook logging en foutafhandeling zien. Hoe volwassen zijn de integratiemogelijkheden, API's en monitoring van koppelingen? e) Selfserviceportaal: mijn middelen (eindgebruiker) Toon hoe eindgebruikers hun eigen assets kunnen inzien, inclusief gekoppelde apparatuur, overeenkomsten, reparatiestatus en de mogelijkheid om meldingen of aanvragen direct aan een asset te koppelen. Hoe ondersteunt de oplossing selfservice en het voorkomen van onvolledige meldingen? f) Incident op een asset (eindgebruiker) Toon hoe een incident wordt geregistreerd vanuit een asset, waarbij relevante informatie zoals eindgebruiker, locatie, historie, contracten en SLA's automatisch beschikbaar zijn voor de behandelaar. Hoe helpt assetinformatie bij een snelle en effectieve incidentafhandeling? g) Wijzigingen en lifecyclemutaties (Centrale uitvoerder ICT) Toon hoe assets onderdeel kunnen zijn van wijzigingen, zoals vervanging, heruitgifte, wijziging van autorisaties, herconfiguratie of uitfasering. Laat impactanalyse, planning, goedkeuringen en audittrail zien. Hoe ondersteunt de oplossing Change (wijziging) en lifecyclebeheer van assets? h) Financieel en lifecycle-overzicht (Teamleider Bedrijfsvoering) Toon hoe financiële en beheergegevens worden vastgelegd, zoals aanschafwaarde, afschrijving, garantietermijnen, contractinformatie en vervangingsmomenten. Laat rapportages zien op basis van leeftijd, status en vervangingsbehoefte. Hoe ondersteunt de oplossing sturing op kosten, vervanging, assetbeheer en lifecyclebeheer?
--	---

Beoordeling

De demonstratie wordt door de leden van de beoordelingscommissie (zie paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad) afzonderlijk van elkaar beoordeeld. Iedere beoordelaar geeft één score per onderdeel (casus 1 a t/m l, casus 2 a t/m j, casus 3 a t/m f en casus 4 a t/m h) van de casussen. De scores van de beoordelaars worden per Inschrijver opgeteld. De Inschrijver met de hoogste score voor de demonstratie wordt beoordeeld met het maximaal aantal punten voor de demonstratie. Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager. De scores worden volgens de formule in de Aanbestedingsleidraad (zie paragraaf 5.5.4) berekend.

De beoordelingscommissie van opdrachtgever is aanwezig om de casussen te beoordelen. Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat alle casussen gedemonstreerd worden. Casussen die niet getoond worden kunnen niet beoordeeld worden. Inschrijver haalt voor niet getoonde casussen geen punten (score 0). Inschrijver dient zelf aan te geven of eventuele vragen vanuit de beoordelingscommissie wel of niet gesteld mogen worden of dat deze achteraf gesteld mogen worden als daar nog tijd voor is. Beoordelaars kunnen de volgende scores toekennen:

Scoremogelijkheden	Cijfer
De handeling is eenvoudig/gebruiksvriendelijk (1), in (relatief) weinig stappen (2) en snel (verwerkingstijd) (3) uit te voeren. <i>Indien naar mening van de beoordelaar aan criteria 1 en minimaal aan criteria 2 of 3 wordt voldaan dan haalt Inschrijver de hoogste score.</i>	10
De handeling is uit te voeren. <i>Er wordt naar mening van de beoordelaar minimaal aan de hierboven genoemde criteria 1 of criteria 2 voldaan.</i>	5
De handeling is niet, niet geheel, of zeer omslachtig uit te voeren. <i>Er wordt naar mening van de beoordelaar niet voldaan aan criteria 1 en criteria 2.</i>	0

Eenvoudig/gebruiksvriendelijk:	Gemakkelijk, begrijpelijk en zonder ingewikkelde handelingen, zie ook de toelichting op de volgende pagina
Weinig stappen:	Zo min mogelijk stappen. Afhankelijk van de handeling. Hierbij zal ook een vergelijk worden gemaakt tussen de verschillende inschrijvers.
Snel:	Vlot, niet traag, geen lange verwerkingstijd