

Nr.	Algemene Eisen
1.	Alle functies, beeldschermen en (fout)boodschappen van het systeem dienen op een duidelijk / heldere wijze te zijn beschreven in de bijgeleverde documentatie.
2.	Er is Web-enabled toegang tot de applicatie vanuit de clients?
2.1	Wordt Internet Explorer 7 ondersteund?
2.2	Wordt Internet Explorer 8 ondersteund?
2.3	Wordt Firefox ondersteund?
2.4	Wordt Chrome ondersteund?
3	Er is een desktopclient om de applicatie te benaderen?
4	Moeten er speciale plug-ins geïnstalleerd op een desktop (buiten de eventuele Webbrowser / Softwareclient)?
4.1	Moet er client software worden geïnstalleerd op een desktop?
5	Kan er een conversie van gegevens vanuit huidige bronnen naar het pakket plaatsvinden?
5.1	Excel, CSV-files
5.2	SQL
5.3	Oracle
6	De gebruikersinterface is uitgevoerd volledig in de Nederlandse en/of Engelse taal uitgevoerd
6.1	De gebruikersinterface is in de Nederlandse taal uitgevoerd
6.2	De gebruikersinterface is in de Engelse taal uitgevoerd
7	Het pakket ondersteunt het importeren / invoeren van data voor het gebruik in het hele systeem.
7.1	Handmatig
7.2	Excel, CSV-files
7.3	SQL
7.4	Oracle
8	Eigen helpteksten kunnen worden toegevoegd en blijven bewaard bij eventuele nieuwe versies van de programmatuur
9	Gebruikershandleidingen zijn beschikbaar
9.1	Gebruikershandleidingen zijn beschikbaar in Nederlandse taal
9.2	Gebruikershandleidingen zijn beschikbaar in Engelse taal
9.3	Technische handleidingen zijn beschikbaar in Engelse taal
9.4	Technische handleidingen zijn beschikbaar in Nederlandse taal
10	De historische gegevens worden opgeslagen, gearhiveerd en zijn weer opvraagbaar.
10.1	Archief
10.2	Database
11	Er is een SSHD - Self Service Help Desk aanwezig via een webinterface
12	De rubriekomschrijving en -inhoud moeten op het scherm duidelijk en eenduidig zijn. Dat wil zeggen dat er zo min mogelijk gebruik gemaakt moet worden van coderingen of dat deze coderingen op het scherm ook verklaard moeten worden.
13	Het aanmaken van een melding (incident, problem, change) moet m.b.v. vooraf gevulde velden ((gebruikers-) defaultgegevens) aangemaakt kunnen worden.
14	Alle ITIL processen (Service Support Set) moeten aanwezig zijn, of eenvoudig toe te voegen.
14.1	Incident Management
14.2	Service Desk / Service Request Management
14.3	Change Management
14.4	Problem Management
14.5	Configuration Management
14.6	Asset management

15	Er moet een knowledge base aanwezig zijn voor de gebruikers om te raadplegen
15.1	De knowledgebase moet gevuld kunnen worden door geautoriseerde gebruikers.
15.2	De knowledgebase moet geraadpleegd kunnen worden door gebruikers
15.3	De knowledgebase moet minimaal de volgende gegevens bevatten: Probleem - oplossing
Nr.	Technische Eisen
	Algemeen
1	Het pakket moet in staat zijn om met 10.000 problems aan te kunnen (invoeren, opslaan, archiveren)
2	Het pakket moet in staat zijn om met 10.000 changes aan te kunnen (invoeren, opslaan, archiveren)
3	Het pakket moet in staat zijn om met 10.000 incidenten aan te kunnen (invoeren, opslaan, archiveren)
4	Het pakket biedt ondersteuning aan minimaal 200 gebruikers, los van het SSHD deel (dit mag geen beperking kennen)
5	Voor autorisatie kan gebruik gemaakt worden van Active Directory 2003
6	Voor autorisatie kan gebruik gemaakt worden van single sign on (SSO)
7	Er zijn voorzieningen in het pakket om de logfile(s) naar een centrale loggingserver te zetten.
8	Van de opgeslagen gegevens wordt historie bijgehouden bij wijziging van de gegevens (logging)
9	Het is mogelijk om een koppeling met JD Edwards te maken
9.1	Het is mogelijk om een import te doen vanuit JD Edwards
9.2	Het is mogelijk om een export te doen naar JD Edwards
9.3	Het is mogelijk om een ODBC koppeling te maken naar JD Edwards
10	Alle applicatie-foutmeldingen in de programmatuur zijn helder, betekenisvol, in het Nederlands en voorzien van een unieke code
10.1	De codes zijn traceerbaar in gebruikers en / of technische handleidingen.
11	Alle applicatie-foutmeldingen in de programmatuur zijn helder, betekenisvol, in het Engels en voorzien van een unieke code
11.1	De codes zijn traceerbaar in gebruikers en / of technische handleidingen.
12	Binnen het pakket moet een audit trail mogelijk zijn om een melding te reconstrueren tbv auditing
13	Zijn er encryptie voorzieningen binnen het pakket, bijvoorbeeld om het gegevenstransport via openbare lijnen te beveiligen
14	Het pakket is in staat data terug te halen ("to recover") die verloren zijn gegaan ten gevolge van bewuste vernietiging of ongeautoriseerde acties.
15	Alerts te sturen naar (groepen van) medewerkers per email ter notificatie van een aangewezen melding (problem)
15.1	Alerts te sturen naar (groepen van) medewerkers per email ter notificatie van een aangewezen melding (change)
15.2	Alerts te sturen naar (groepen van) medewerkers per email ter notificatie van een aangewezen melding (incident)
16	Er moet een CMDB aanwezig zijn.
17	Alle assets moeten in het CMDB kunnen
17.1	Multimedia
17.2	Beamer
17.3	DVD recorder
17.4	DVD speler uitleen
17.5	Externe dvd writer
17.6	Externe cd writer
17.7	Film camera
17.8	Foto camera
17.9	LCD televisie
17.10	Microfoon
17.11	Plasmascherm
17.12	Scanner
17.13	Speaker uitleen
17.14	Storage (extern)

17.15	TFT televisie
17.16	Tv turner
17.17	Versterker
17.18	Videorecorder
	Licenties
17.19	Bedrijfsapplicatie
17.20	Database software
17.21	Kantoorapplicatie
17.22	Ontwikkelsoftware
17.23	Systeem software
	Netwerk
17.24	Firewall
17.25	KWM switch
17.26	Router
17.27	Switch
17.28	UPS
17.29	Kopieerapparaat
17.30	Labelwriter
17.31	Printer
17.32	Printer (netwerk)
	Telefonie
17.33	Telefoon (vast)
17.34	Telefoon (mobiel)
17.35	Fax
	Workstation
17.36	Workstation Desktop
17.37	Workstation Notebook
17.38	Token
17.39	Monitor
	Server
17.39	Server
18	De verschillende gegevens worden opgeslagen per asset in het CMDB
	Multimedia
18.1	Product
18.2	Factuurdatum
18.3	Garantie
18.4	Serienr.
18.5	Leverancier
18.6	Functie
18.7	Status
18.8	Config ID
18.9	Inactief status (J/N)
18.10	Installatiedatum
18.11	Afdeling
18.12	Kamer

18.13	Doel
18.14	Type
18.15	Doorbelasting
18.16	Laatst gewijzigd door
18.17	Laatst gebruikt door
18.18	Datum uitgegeven
18.19	Datum ingeleverd
18.20	Model
	Licenties
18.21	Kosten
18.22	Leverancier
18.23	Afspraken
18.24	Aantal
	Netwerk
18.25	Merk
18.26	Modelnummer
18.27	Serienummer
18.28	Hostname
18.29	Status
18.30	Versie
18.31	Controle datum
18.32	Factuur datum
18.33	Garantie tot
18.34	Leverancier
18.35	Aantal poorten
18.36	Configuratie
18.37	OS
	Telefonie
	Telefoon vast / Fax
18.38	Nummer
18.39	Gebruiker
18.40	Voornaam
18.41	Kamer
18.42	Kostenplaats
18.43	Mac adres
18.44	Patchnummer
	Telefoon Mobiel
18.45	Nummer
18.46	Gebruiker
18.47	Voornaam
18.48	Kostenplaats
18.49	Simkaart nr
18.50	Pukcode
18.51	Config ID
18.52	Datum uitgegeven

18.53	Datum ingeleverd
18.54	Serie nr
18.55	Model
	Workstation
	Workstation desktop / laptop
18.56	Config ID
18.57	Merk
18.58	Modelnummer
18.59	Serienummer
18.60	Hostname
18.61	Status
18.62	Versie
18.63	Controle datum
18.64	Factuur datum
18.65	Garantie tot
18.66	Processorsnelheid
18.67	Geheugen
18.68	Schijfruimte
18.69	Besturingssysteem
18.70	Leverancier
18.71	Afdeling / Business Line
18.72	Gebruiker
	Token
18.73	Gebruikersnaam
18.74	Tokennummer
18.75	Pincode
	Monitor
18.76	Config ID
18.77	Type
18.78	Leverancier
18.79	Scherm groote
18.80	Afdeling
18.81	Gebruiker
18.82	Doorbelasting
	Server
18.83	Config ID
18.84	Merk
18.85	Modelnummer
18.86	Serienummer
18.87	Hostname
18.88	Status
18.89	Versie
18.90	Controle datum
18.91	Factuur datum
18.92	Garantie tot

18.93	Processorsnelheid
18.94	Geheugen
18.95	Schijfruimte
18.96	Besturingssysteem
18.97	Business Line
19	Exports van data moet in het gangbare formaat MS Excel kunnen
19.1	Exports van data moet in het gangbare formaat MS Word kunnen
19.2	Exports van data moet in het gangbare formaat ASCII kunnen
19.3	Exports van data moet in het gangbare formaat CSV kunnen
20	Het systeem kent record-locking bij het muteren (indien iemand muteert, kan een ander niet tegelijkertijd ook in het betreffende record muteren).
21	Koppeling met Persoongegevens in de OU (organisational unit) / LDAP
21.1	Tonen van Naam (gebruiker)
21.2	Tonen van email (gebruiker)
21.3	Tonen van Vast telefoonnummer (gebruiker)
21.4	Tonen van Mobiel nummer(gebruiker)
21.5	Tonen van de Afdeling (gebruiker)
Server	
1	Server Operating system Windows 2003 R2 wordt ondersteund
2	Server Operating system Cend OS 5.4 wordt ondersteund
3	Server Operating system Redhat 5.4 wordt ondersteund
4	Nieuwe versies van Server Operating system Windows worden ondersteund.
5	Het systeem moet kunnen blijven werken na een patch / upgrade van het OS
Client	
1	Client Operating Systems Windows 7 wordt ondersteund
2	Client Operating Systems Windows XP SP2 wordt ondersteund
Database	
1	Database Oracle v.8 wordt ondersteund
2	Database Oracle v.9 wordt ondersteund
3	Database Oracle v.10 wordt ondersteund
5	Database MySQL 2005 wordt ondersteund
6	Het database onderhoud kan door de technische beheerders (Cendris) zelf gedaan worden
Nr. Back-up / restore	
1.	Na een storing in de applicatie moet de situatie tot op het moment voorafgaand aan de storing kunnen worden hersteld.
2.	Na een calamiteit die de applicatie treft moet de situatie kunnen worden hersteld tot op de werkdag voorafgaand aan de dag waarop de calamiteit is opgetreden
2.1	De applicatie bevat een back-up mogelijkheid
2.2	De applicatie bevat een mogelijk tot synchronisatie (verschillende omgevingen, verschillende locaties)
2.3	De applicatie bevat een mogelijk tot replicatie (verschillende omgevingen, verschillende locaties)
3.	De applicatie moet gekoppeld kunnen worden met Microsoft Office Professional 2003 (m.n. Excel) waardoor gegevens rechtstreeks bewerkt kunnen worden.
4.	Binnen de applicatie moet een ingebouwde continuïteitsvoorziening aanwezig zijn, bijvoorbeeld herstellen van een back-up.
Nr. Functionaliteiten	
1	Er dient binnen het systeem gebruik gemaakt te worden van een rechtenstructuur

1.1	Groepen
1.2	Gebruiker
1.3	Beheerder
2	Binnen het systeem moet het mogelijk zijn de rechtenstructuur aan te passen
3	De functies zijn zowel met de muis als via het toetsenbord aanstuurbaar.
4	De invulvelden zijn niet met de muis in te vullen, bijv. probleemomschrijving
5	Het systeem ondersteunt het gebruik van diakrieten en het gebruik van zowel hoofdletters, kleine letters, cijfers en leestekens
6	Bij invoervelden kan naar de toegestane waarden worden gezocht door middel van een 'pick-list'
7	Bij invoervelden kan naar de toegestane waarden worden gezocht door middel van automatische aanvullingen
8	Bij gebruik van de pick-list, is voorzien in de mogelijkheid (stamgegevens van) niet-bestaande waarden alsnog aan te maken, mits de gebruiker hiervoor is geautoriseerd, zonder het huidige programma geheel te moeten verlaten.
9	Er moeten door Cendris beheerders voorwaarden worden gedefinieerd waaraan voldaan moet zijn alvorens mutaties worden vastgelegd (verplicht in te voeren velden, type melding, omschrijving.)
10	Voorziet het pakket in het gebruik van standaardwaarden (defaults) die door de geautoriseerde gebruiker/beheerder zijn vast te leggen en bij invoer automatisch worden ingevuld in de desbetreffende velden
11	Word er in velden ingevulde standaardwaarden (picklist) niet overschreven door de gebruikers
12	Vrij te definiëren velden kunnen worden toegevoegd door geautoriseerde gebruikers
13	De schermteksten zijn vrij aan te passen door geautoriseerde gebruikers
14	De lay-out van schermen zijn vrij aan te passen door geautoriseerde gebruikers
15	De schermen zijn toe te voegen en te verwijderen door geautoriseerde gebruikers
16	De velden die niet worden gebruikt en niet verplicht zijn om in te voeren desgewenst uit het scherm worden verwijderd door geautoriseerde gebruikers
17	Wijzigingen in velden en schermen die zijn uitgevoerd, blijven automatisch hun effect hebben bij nieuwe versies van de software.
18	De applicatie moet de mogelijkheid hebben tot het koppelen van aanvullende bestanden (bijvoorbeeld screenshots, of andere documentbijlagen)
19	Er wordt een uniek nummer toegekend aan elke change, incident, problem en deze categorieën zijn middels dat nummer ook als zodanig herkenbaar
20	Schermbijlage voor changes aanvragen binnen het SSHD (aanvraag / procuratie)
20.1	Schermbijlage voor incident meldingen binnen het SSHD
20.2	Schermbijlage voor Problem meldingen binnen het SSHD
20.3	Schermbijlage voor vragen binnen het SSHD
21	De toegangsbeveiliging / autorisatie wordt afzonderlijk toegekend voor het aanmaken van gegevens
21.1	De toegangsbeveiliging / autorisatie wordt afzonderlijk toegekend voor het wijzigen van gegevens.
21.2	De toegangsbeveiliging / autorisatie wordt afzonderlijk toegekend voor het raadplegen van gegevens/historische meldingen
21.3	De toegangsbeveiliging / autorisatie wordt afzonderlijk toegekend voor het verwijderen van gegevens.
22	Alert functionaliteit voor bewaking doorlooptijden, SLA's, KPI's
23	Er kunnen SLA's in het systeem geplaatst worden op basis waarvan calls worden gecategoriseerd, gemonitord en als trigger dienen voor meldingen (over oplofstijd e.d.)
24	Alerts sturen naar groepen van medewerkers via email
25	Prioriteiten toekennen in de taken, door geautoriseerde medewerkers
25.1	Prioriteiten automatisch toekennen naar SLA
25.2	Prioriteiten handmatige prioritering bij uitzondering.

26	Invoercontroles op de verschillende invoervelden kunnen door een geautoriseerde (Cendris) beheerder worden aangepast aan de geldende bedrijfsspecifieke wensen
27	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per module
27.1	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per organisatieonderdeel
27.2	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden op velden
27.3	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per gebruiker
27.4	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per gebruikersgroep
27.5	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per rol
27.6	Kan er toegangsbeveiliging geregeld worden per scherm
28	Het pakket biedt de mogelijkheid om uitgevoerde acties te traceren inclusief initiator en uitvoerende, oude waarde, nieuwe waarde en datum / tijd velden
29	Gegevens moeten geblokkeerd kunnen worden van gebruik, echter dienen wel zichtbaar te blijven.
30	Er is bewaking geregeld tegen verwijderen van gekoppelde stamgegevens.
31	Email notificatie bij het aanmelden/afmelden/wijzigen van een change/ problem/ incident
32	Email notificatie moet uitgeschakeld kunnen worden per Business Line
32.1	Email notificatie moet uitgeschakeld kunnen worden per Call
33	De historie van de melding moet traceerbaar zijn (Statussen, toegewezen aan, behandeld / opgelost door, ..)
34	Er moet (eenvoudig) onderscheid gemaakt kunnen worden tussen medewerkers en klanten. Maw, klanten moeten beperkte views tot hun beschikking gesteld kunnen worden(eenvoudige rechtenstructuur) binnen het SSHD
35	Er moet een mogelijkheid zijn dat na 3 foutieve inlogpogingen de betreffende user-id geblokkeerd wordt door het systeem.
36	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident per gebruiker
37.1	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident per CI
37.2	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident per Business Line
38	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident op basis van titel
38.1	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident op basis van aanmelder
38.2	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident op basis van oplosser
38.3	Binnen het systeem moet gezocht kunnen worden naar eerder gemelde change/ problem/ incident op basis van doorlooptijden
39	Binnen het CMDB moet gezocht kunnen worden naar CI
39.1	Er moet gezocht kunnen worden op Type
39.2	Er moet gezocht kunnen worden op Naam
39.3	Er moet gezocht kunnen worden op Gebruiker
39.4	Er moet gezocht kunnen worden op Serienummer
39.5	Er moet gezocht kunnen worden op Hostnaam
Nr.	Rapportages
1	De rapporten kunnen alleen door geautoriseerde users gemaakt worden
2	Het is mogelijk zelf gedefinieerde queries te maken over de gehele dataset in het systeem (inclusief alle zgn. Vrije Velden en alle door Cendris toe te voegen data-elementen)
3	Het is mogelijk de zelf gedefinieerde rapporten te bewaren voor herhaald gebruik
4	Het zelf definiëren van rapporten is eenvoudig en kan door een niet ICT'er (eindgebruiker) worden uitgevoerd.
5	De uitkomsten in de rapportgenerator worden grafisch weergegeven (grafiek / diagram)
6	De rapportlay-out kan door de gebruikers vrij worden aangepast
7	Rapportages zijn beveiligd voor wijzigingen door (groepen) gebruikers die hiervoor niet geautoriseerd zijn.
8	Rapportages worden in MS Excel gemaakt en kan geëxporteerd worden
8.1	Rapportages worden in MS Word gemaakt en kan geëxporteerd worden

8.2	Rapportages worden in PDF. gemaakt en kunnen geëxporteerd worden
8.3	Rapportages (management rapportages) worden in PDF gemaakt en zijn niet wijzigbaar
9	Management informatie genereren t.a.v. projecten / incidenten / changes / Problems
10	Voor managementrapportages moeten vanuit de gegevensset (database), rapporten met dynamische gegevens op te vragen zijn (zonder tussenkomst leverancier) dwz. de toegevoegde vrije velden zijn beschikbaar
11	Managementinformatie moet het systeem zelf in gebruikersvriendelijke overzichten, via standaard meegeleverde rapporten kunnen produceren.
12	Het moet mogelijk zijn om van de verschillende gebruikersgroepen rapporten te genereren, maar dit ook specifiek voor de gebruikersgroepen zelf.
13	De rapportages worden bewaard door het systeem en worden opgeslagen met een unieke rapportcode waaruit de datum van genereren blijkt
14	De volgende rapportages zijn minimaal beschikbaar
14.1	1-Aantal incidenten per onderdeel in de gestelde periode
14.2	2-Aantal incidenten per subject in de gestelde periode
14.3	3-Aantal open/gesloten incidenten per medewerker
14.4	4-Aantal Work Orders waar wel of niet is gebeld
14.5	5-Alle Calls in periode per binnenkomst
14.6	6-Alle Calls in periode per incident type
14.7	7-Alle incidenten op type per business line
14.8	8-Categorie Overzicht
14.9	9-Cendris Incidenten per afdeling per periode
14.10	10-Cendris Incidenten per groep per periode
14.11	11-Cendris Incidenten-Werkorders
14.12	12-Cendris Werkorders per Oplosgroep
14.13	13-Configuratie Overzicht
14.14	14-Gesloten Incident & Open Workorder
14.15	15-Inc, WO, Subj ID & part description
14.16	16-Incident, Workorder & Subject ID
14.17	17-Incidenten per bedrijfsonderdeel
14.18	18-Incidents & Workorders for a group
14.19	19-Open incidenten voor een afdeling
14.20	20-Open incidenten voor een afdeling verkorte omschrijving
14.21	21-Open Incidents for a group
14.22	22-Open Workorder & Incidents for a group
14.23	23-Open workorders for group
14.24	24-Overzicht groups / staff
14.25	25-Overzicht Incidenten & Workorders voor een subject
14.26	26-Work Orders voor groep in gestelde periode
14.27	27-Workorders assigned to Assigned to Staff en Group
	CMDB
14.28	1-Cendris CMDB Server/Werkplek overzicht
14.29	2-Cendris Configuraties Doorbelasting
14.30	3-Cendris Configuraties te onderzoeken
14.31	4-Cendris Controle Rapport Inventaris
14.32	5-Cendris Inventory te onderzoeken
14.33	6-Cendris Kostenplaatsen

14.34	7-Cendris Life Cycle rapport
14.35	8-Cendris Life Cycle rapport Servers
14.36	9-Cendris Server Doorbelasting
14.37	10-Cendris Server Doorbelasting BDS
14.38	11-Cendris Server Doorbelasting per Procuratiehouder
14.39	12-Cendris Werkplek
14.40	13-Cendris Werkplek Algemeen per Procuratiehouder
14.41	14-Cendris Werkplek BDS
14.42	15-Cendris Werkplek Persoonlijk per Procuratiehouder
14.43	16-Cendris Werkplekken Algemeen
14.44	17-Cendris Werkplekken Algemeen BDS
14.45	18-Klanten Exporteren
14.46	19-klanten gesorteerd op achternaam
	Change Management
14.46	1-Change Aging
14.47	2-Change Management Summary
	Configuration Management
14.48	1-Configuration Item Type Summary
	ITSME
14.49	1-Incidents Created from BPM Alerts
14.50	2-Issues Reported For Critical CIs
14.51	3-Issues Reported For Problematic CIs
14.52	4-Password Reset Incidents from IDM
14.53	5-Software License Compliance
	Incident Management
14.54	1-Incident Aging
14.55	2-Incident Summary (Short)
14.56	3-Incident Top 10
14.57	4-Incident Volume
	License Counting
14.58	1-Service Desk Express License Count
14.59	2-Service Desk Express License Exceeded
	Management Reports
14.60	1-Active Users
14.61	2-Active Users History
14.62	3-Categories with Child Top 5
14.63	4-Category Usage
14.64	5-Change Request Detail
14.65	6-CI Assembly Report
14.66	7-Display Names Summary
14.67	8-FCR Analysis
14.68	9-FCR Analysis Comparison
14.69	10-FCR Analysis Group Detail
14.70	11-FCR Analysis Last Week
14.71	12-FCR Priority Summary

14.72	13-FCR Year Closed Calls
14.73	14-Group Data Summary
14.74	15-Incident Summary
14.75	16-Incident/Company/Client/Department
14.76	17-Incidents by Type
14.77	18-Incidents with full detail
14.78	19-Management Summary (Month)
14.79	20-Management Summary (Week)
14.80	21-Morning Report
14.81	22-Preventive Schedule
14.82	23-Services - Linked Organizations
14.83	24-Staff Summary
14.84	25-Staff Summary with Client
14.85	26-Top X Client/Company/Category/Incidents
	Problem Management
14.86	1-Problem Management Summary
14.87	2-Problems Past Due Date
	Purchasing Management
14.88	1-Purchase Request Graph by Department
14.89	2-Purchase Request Summary
	Service Level Management
14.90	1-SLA Change Request Completed Requests Group by SLA and Priority
14.91	2-SLA Change Requests Breached Response and/or Fix Records By Priority
14.92	3-SLA Incidents Breached Response or/and Fix by Priority
14.93	4-SLA Incidents Closed Calls Grouped by SLA and Priority
14.94	5-SLA Problem Management Breached Response and/or Fix Records by Priority
14.95	6-SLA Problem Management Closed Problems Grouped by SLA and Priority
	Survey Reports
14.96	1-All Campus Scores Survey
14.97	2-All Category Scores Survey
14.98	3-All Group Scores Survey
14.99	4-All Staff Scores Survey
14.100	5-Select Campus Scores Survey
14.101	6-Select Category Scores Survey
14.102	7-Select Group Scores Survey
14.103	8-Select Staff Scores Survey
14.104	9-Unanswered Surveys
	Work Order Management
14.105	1-Cendris werkorder details
14.106	2-Cendris werkorders en incidenten per groep en per periode
14.107	3-Work Order Summary
14.108	4-Work Orders by Technician
14.109	5-Work Orders Detail
Nr.	<i>Leverancier</i>

1	De leverancier dient een onderhoudscontract aan te bieden met oplossingen voor calamiteiten, het onderhoud, de updates en de functie helpdesk.
2	Is er een standaard support SLA en wat is er hierbuiten mogelijk
3	De leverancier is eigenaar of geautoriseerd leverancier van het systeem
4	De leverancier heeft het systeem zelf ontwikkeld
4.1	De leverancier heeft delen van het systeem zelf ontwikkeld
4.2	De leverancier heeft het systeem door derden laten ontwikkelen
5	De leverancier stelt een testprocedure op voor de gebruikers.
6	Leverancier stelt een opleidingsplan op als onderdeel van het implementatieplan.
7	De leverancier dient de continuïteit en de service op geïnstalleerde systemen voor minimaal 4 jaar te garanderen
8	De leverancier verzorgt nascholing bij veranderingen in software
9	Ondersteuning en onderhoud wordt voor een nader vast te stellen periode verleend op tenminste de gekochte versie en elke versie hoger