

ITSM-lastenboek (RFP): sjabloon met eisen en scoringsrooster

Bijgewerkt oktober 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Meer sjablonen en gidsen: www.smcconsulting.be/nl/guides

Een kant-en-klare structuur voor uw ITSM-aanbesteding. Beschrijf uw context, stuur de eisen naar de leveranciers en hun partners en scoor de antwoorden met hetzelfde gewogen rooster voor elke tool. Schrap wat niet van toepassing is en voeg uw eigen eisen toe.

Zo gebruikt u dit sjabloon

Vul de delen 1 tot 3 zelf in: daarin leren de leveranciers uw organisatie en uw behoeften kennen. De delen 4 tot 12 bevatten de eisen: geef elke eis een prioriteit (M = must, S = should, C = could) voordat u het document verstuurt.

Vraag elke leverancier om op elke eis te antwoorden met één van deze vijf woorden: Standaard (werkt zonder meer), Configuratie (zonder code in te stellen), Maatwerk (ontwikkeling nodig), Roadmap (gepland, met een datum) of Nee. Vraag een korte toelichting telkens het antwoord niet 'Standaard' is.

Scoor de antwoorden daarna met het rooster in deel 14 en nodig de twee of drie beste tools uit voor een gescripte demo op uw eigen use cases.

1. Uw organisatie

Organisatie en entiteiten in scope

Aantal ondersteunde gebruikers · Medewerkers en anderen die tickets aanmaken

Aantal agents vandaag en over drie jaar · Wie tickets behandelt, per team

Tickets per maand · Incidenten en aanvragen, met pieken

Nodige talen · Portaal, agentinterface, meldingen

Vestigingen en supporturen

Huidige tool en einddatum van het contract

2. Scope en doelstellingen

Waarom u van tool verandert of er een kiest · De problemen die de nieuwe tool moet oplossen

ITIL-processen in scope

Afdelingen buiten IT in scope · HR, facilitair, financiën, andere

Beoogde go-livedatum

Budgetvork over drie jaar

Beslissers en evaluatieteam

3. Planning van de aanbesteding

Stap	Datum
Lastenboek verstuurd naar leveranciers en partners	
Uiterste datum voor vragen van leveranciers	
Uiterste datum voor antwoorden	
Shortlist bekendgemaakt	
Gescripte demo's op uw use cases	
Proof of concept (optioneel)	
Beslissing en ondertekening van het contract	

4. Dekking van de ITIL-processen

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-01	Incidentbeheer met een prioriteitenmatrix (impact × urgentie), een procedure voor grote incidenten en wachtdienstmeldingen			
R-02	Beheer van serviceaanvragen met een servicecatalogus, aanvraagformulieren en goedkeuringsflows			
R-03	Probleembeheer met oorzaakanalyse, bekende fouten en koppelingen naar incidenten en changes			
R-04	Changemanagement met een changekalender, risicobeoordeling, goedkeuringen (CAB) en standaardchanges			
R-05	Servicelevelbeheer: SLA's en OLA's per prioriteit en per dienst, pauzeregels en waarschuwingen bij overschrijding			
R-06	Kennisbeheer: levenscyclus van artikels, goedkeuring en zoeken vanuit het portaal en de agentconsole			
R-07	Opgenomen in het register van PeopleCert voor ITIL 4-gecertificeerde software: vermeld het niveau en de gecertificeerde practices			

5. Enterprise service management (ESM)

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-08	HR, facilitair, financiën of andere afdelingen kunnen hun eigen diensten op hetzelfde platform beheren			
R-09	Aparte catalogi, portalen, workflows en rechten per afdeling			
R-10	Licentiekost van agents buiten IT, en van occasionele gebruikers of gebruikers die enkel goedkeuren			

6. CMDB en IT-assetbeheer

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-11	Datamodel van de CMDB: klassen van configuratie-items, attributen en relaties, met een impactweergave			
R-12	Discovery: eigen agent of scanner, of connectoren naar discovery- en devicebeheertools (vermeld welke)			
R-13	Levenscyclus van hardware- en softwareassets, contracten, garanties en softwarelicenties			
R-14	Hoe de configuratiegegevens actueel blijven zonder handwerk, en wie elke bron beheert			

7. Integraties

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-15	Directorysynchronisatie (Entra ID of Active Directory), single sign-on (SAML of OIDC) en SCIM-provisioning			
R-16	Inkomende en uitgaande e-mail: tickets uit mailboxen, antwoorden en meldingen			
R-17	Microsoft Teams of Slack: tickets aanmaken en opvolgen, aanvragen goedkeuren			
R-18	Monitoringtools: waarschuwingen automatisch omgezet in incidenten, zonder dubbels			
R-19	Dekking van de REST-API, webhooks en limieten voor al de rest			
R-20	Systemen die we gekoppeld willen (ERP, HR-systeem, andere): som ze hier op			

8. AI en automatisering

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-21	No-code workflowbouwer voor routing, goedkeuringen en repetitieve taken			
R-22	AI voor agents: classificatie van tickets, samenvattingen en voorgestelde antwoorden			
R-23	Virtuele agent voor gebruikers in het portaal of in Microsoft Teams			
R-24	Prijs van de AI (inbegrepen of optie) en waar de AI-gegevens verwerkt worden			

9. Hosting, beveiliging en gegevens in de EU

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-25	Hostingregio in de EU (vermeld het datacenter) en de gepubliceerde lijst van subverwerkers			
R-26	Beveiligingscertificeringen (ISO 27001, SOC 2): bezorg het certificaat of het laatste rapport			
R-27	Verwerkersovereenkomst (AVG), en ondersteuning van uw NIS2-meldplicht waar die van toepassing is			
R-28	Single sign-on, meervoudige authenticatie, rechten per rol en een auditlog			
R-29	Export van de gegevens bij het einde van het contract: formaat, volledigheid en kost			

10. Rapportage

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-30	Ingebouwde dashboards en geplande rapporten voor agents, teamleiders en management			
R-31	Power BI-connector of een volledige data-export voor uw eigen rapportage			

11. Gebruiksgemak en adoptie

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-32	Portaal en agentinterface beschikbaar in de talen uit deel 1			
R-33	Mobiele app voor agents en voor gebruikers			
R-34	Een gescripte demo van drie van onze use cases (wij leveren de scenario's)			

12. Implementatie, partner en support

ID	Eis	Prioriteit (M/S/C)	Antwoord leverancier	Toelichting
R-35	Implementatieplan met fasen, doorlooptijden, rollen en wat wij moeten aanleveren			
R-36	Implementatiepartner in onze regio, met referenties van vergelijkbare omvang en sector			
R-37	Support van de leverancier: uren, talen, reactietijden en escalatie			
R-38	Opleiding voor agents, proceseigenaars en beheerders			
R-39	Migratie van onze gegevens: open tickets, historiek, kennisartikels en CMDB			

13. Prijs over drie jaar

Vraag elke leverancier om deze tabel in euro exclusief btw in te vullen en het licentiemodel (benoemde of gelijktijdige agents, gebruikers), de minimale looptijd en een eventueel plafond op prijsstijgingen te vermelden.

Kostenpost	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Opmerkingen
Licenties				
Opties en modules (AI, discovery, ESM, extra omgevingen)				
Implementatiediensten				
Integraties				
Datamigratie				
Opleiding				
Support en onderhoud				
Totaal				

14. Scoringsrooster

Geef elke tool per criterium een score van 0 (niet gedekt) tot 5 (volledig gedekt), vermenigvuldig met het gewicht en tel op. De gewichten hieronder zijn een voorbeeld: leg de uwe vast voordat de antwoorden binnenkomen, zodat het rooster niet naar een favoriet kan overhellen.

Criterium	Gewicht	Tool A	Tool B	Tool C
Dekking van de ITIL-processen (deel 4)	20%			
Enterprise service management (deel 5)	5%			
CMDB en IT-assetbeheer (deel 6)	10%			
Integraties (deel 7)	15%			
AI en automatisering (deel 8)	10%			
Hosting, beveiliging en gegevens in de EU (deel 9)	10%			
Prijs over drie jaar (deel 13)	15%			
Partner en support (deel 12)	5%			
Gebruiksgemak en adoptie (delen 10 en 11)	10%			
Gewogen totaal	100%			

Een tweede paar ogen op uw lastenboek?

SMC Consulting schrijft samen met u de eisen en het scoringsrooster, vergelijkt de platformen die bij uw context passen en begeleidt de selectie tot de laatste demo's. Begin met een eerste shortlist: een paar vragen, daarna een gesprek met een senior ITIL v4-gecertificeerde consultant.

[Ontvang mijn ITSM-shortlist →](#)