

Bijlage Conformiteitenlijst

In deze bijlage zijn de eisen van de Europese aanbesteding Zaaksysteem/DMS voor de Nationale ombudsman geformuleerd c.q. gespecificeerd. Inschrijver dient in te stemmen met alle eisen in dit document en hieraan gedurende de looptijd van de Overeenkomst te blijven voldoen.

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om de diensten te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad, bijbehorende bijlagen en zijn Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform NEN-ISO 27001, NEN-ISO 9001:2008/15, NEN-2082, ISAE 3402 of gelijkwaardig.
3.	Onderdeel van de aanbestedingsstukken is een verwerkersovereenkomst in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hier invulling aan geven. Het model Verwerkersovereenkomst is als bijlage toegevoegd.
4.	Opdrachtnemer verplicht zich om de Enterprise principes, die als bijlage zijn toegevoegd, te volgen.
5.	Opdrachtnemer werkt te allen tijde volgens de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
6.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen in de Bijlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Functionele eisen Zaaksysteem en DMS - Technische eisen Zaaksysteem en DMS - Privacy & Security eisen Zaaksysteem en DMS
Proces	
1.	Opdrachtnemer zal in overleg met Opdrachtgever het proces onderling afstemmen. Hier worden geen kosten voor in rekening gebracht.
2.	Uitsluitend de aangewezen afdeling van de Opdrachtgever is gerechtigd een aanvraag voor consultancy uit te zetten bij de Opdrachtnemer. Opdrachten die niet via de aangewezen afdeling bij Opdrachtnemer worden uitgezet, worden door Opdrachtnemer niet geaccepteerd.
3.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden voor de No moeten in het bezit zijn van een Verklaring van goed gedrag (VOG), niet ouder dan 12 maanden. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de VOG zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na feitelijke start van de werkzaamheden aan Opdrachtgever te verstrekken. Een digitale kopie volstaat.
4.	Opdrachtnemer is bereid de binnen No geldende geheimhoudings- cq. Integriteitsverklaring, althans verklaringen met soortgelijke strekking, te ondertekenen, zodra Opdrachtgever hierom verzoekt.
Communicatie en rapportage	
1.	Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert, waar het de commerciële en inhoudelijke aspecten betreft van de uitvoering van de Overeenkomst. Daarnaast wordt een vaste vervanger aangewezen.
2.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen minimaal éénmaal per jaar op strategisch en minimaal éénmaal per kwartaal op tactisch niveau. Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan uit hoofde van het beoogde partnerschap en neemt het initiatief voor de overleggen.
3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daar naar zijn inzicht aanleiding toe is, de frequentie van het hierboven in punt 2 bedoelde overleg kosteloos te verhogen.
4.	De Servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar van 7:00 tot 19:00 uur.
5.	Responstijd: Binnen 1 uur een inhoudelijk deskundige aan de lijn die de oorzaak van het probleem kan doorgronden, (tijdelijk) kan oplossen of de realiseren van de oplossing in gang kan zetten.
6.	Voor oplostijden wordt een onderscheid gemaakt in urgente, belangrijke en normale verstoringen, waarbij Opdrachtgever bepaalt wat de prioriteit is. Als richting wordt aangehouden dat een urgente verstoring grote invloed heeft op de bedrijfsvoering, omdat vitale functies niet kunnen worden verricht. Bij een

	<p>belangrijke verstoring wordt een belangrijk deel van de bedrijfsvoering verstoord, omdat een aantal functies niet werken. Bij een normale verstoring wordt een beperkt deel van de bedrijfsvoering verstoord, omdat functies niet naar behoren werken.</p> <p>De oplostijden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urgente verstoring binnen 4 uur - Belangrijke verstoring binnen 24 uur - Normale verstoring binnen 2 werkdagen.
--	---

Facturatie

1.	De binnen de kaders van de Overeenkomst overeengekomen tarieven zijn de enige vergoeding voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden. Opdrachtnemer mag geen extra inkomsten genereren anders dan het tarief dat Opdrachtgever betaalt, tenzij daar vooraf duidelijkheid in is gegeven en Opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk instemt.
2.	De tarieven zijn all-in, exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Dat wil zeggen dat hierin in ieder geval (doch niet uitsluitend) de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur (waaronder ook smartphones, tablets etc.), kosten van brandstof, reis- en verblijfkosten (woon- /werkverkeer), parkeerkosten, opleidingskosten, werving- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele andere bijkomende kosten voor de voorbereiding op de uitvoering.
3.	De doorontwikkeling van de dienst, inclusief updates en upgrades, is bij de prijs inbegrepen. De prijs mag niet omhoog gaan als er een nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd en de No krijgt die functionaliteit. Een goede en volledige werking van het systeem dient altijd te zijn gewaarborgd.
4.	Indexering van binnen de Overeenkomst geldende tarieven vindt plaats conform het bepaalde in de Overeenkomst.
5.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst volgt Opdrachtnemer de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever op rondom de inrichting van de facturatie.
6.	Facturen die aan de aanwijzingen van Opdrachtgever voldoen worden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald door Opdrachtgever.