

Programma van Eisen

Planning & Roostering software
Pantar

Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure



Datum	: 26 februari 2021
Versie	: Definitief
Opgesteld door	: Pantar
Contract kenmerk/nummer	: 296375

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene eisen	4
3. Eisen m.b.t. functionaliteiten	6
4. Technische eisen	8
5. Eisen inzake communicatie en rapportage	9
6. Overige eisen	10

1. Inleiding

Pantar is op zoek naar een applicatie voor het plannen en inroosteren van haar medewerkers. Achterliggende doelstellingen met deze aanbesteding zijn o.a.:

- Het voorkomen van overtredingen binnen de Arbeidstijden Wet.
- Inzicht krijgen in de capaciteit (onder-overbezetting), ten behoeve van het aannemen van opdrachten.
- Automatisering en ontzorgen in het planning en roosterings proces.
- Medewerkers hebben op elk moment inzicht in hun eigen rooster.

Door Pantar zijn er in dit programma van eisen een aantal minimale eisen geformuleerd. Deze eisen zijn knock-outcriteria. De Inschrijving dient aan dit programma van eisen te voldoen.

Let op: Inschrijvingen die niet voldoen aan onderstaande eisen worden door Pantar voor verdere deelname aan deze Aanbesteding uitgesloten.

2. Algemene eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
2.1	Opdrachtgever wenst een software dienstverlener te contracteren die haar vanaf 12 april 2021 ontzorgt op het gebied van planning en roostering software met het volgende overzicht van de scope: 2.1.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de kernapplicatie voor Roostering en Planning software. 2.1.1 De voor de Opdrachtgever applicaties benodigde datacenterdiensten verzorgt op het gebied van servers, storage en back-up voor Generieke en Specifieke applicaties. 2.1.2 De benodigde centrale en lokale (ICT-)securityvoorzieningen verzorgt zodat veilig gebruik van de software is gegarandeerd. 2.1.3 Al het beheer verzorgt en eventuele verstoringen oplost voor de geleverde software. 2.1.4 Een helpdesk verzorgt waar Opdracht (en haar medewerkers) problemen kunnen melden. De helpdesk dient het oplossen van een probleem of storing te verzorgen en/of te coördineren.
	Wet en regelgeving, normeringen en standaarden, privacy
2.2	De applicatie dient aan de geldende wet- en regelgeving te voldoen en te blijven voldoen. Inschrijver garandeert bij verandering van wet- en regelgeving, eventueel noodzakelijke aanpassingen binnen de daarvoor gestelde termijnen en voorziet opdrachtgever van een duidelijke beschrijving van de wijzigingen.
	Security / beveiliging
2.3	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.4	Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.
2.5	Alle persoonsgegevens worden versleuteld getransporteerd waarbij voldaan wordt aan de volgende minimale eis: versleuteling met behulp van tenminste TLS 1.1.
2.6	Alle koppelvlakken van de software zijn afgeschermd tegen ongeautoriseerd gebruik.

	Service en beschikbaarheid
2.7	Opdrachtnemer is op werkdagen ma-vrij tussen 08.00 uur en 18.00 uur beschikbaar.
2.8	Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 14 kalenderdagen van te voren aangekondigd aan opdrachtgever.
2.9	Ingeval van calamiteiten dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.
2.10	Opdrachtnemer dient eventuele bugs of kleine problemen waardoor de geleverde voorzieningen (deels) niet optimaal functioneren en alleen een beperkt aantal gebruikers hinder ondervinden op zo kort mogelijke termijn, waarbij wordt gerekend met de standaard responstijd van de Opdrachtnemer te verhelpen.
2.11	Onderbreking van de dienstverlening mag <u>voor de afdeling Veiligheid en Beheer van Opdrachtgever</u> maximaal 2 uur bedragen. Dit heeft als reden dat Opdrachtgever 24/7 opereert, 365 dagen per jaar. <u>Voor alle andere afdelingen van Opdrachtgever mag de onderbreking van de dienstverlening maximaal 5 uur bedragen.</u>
2.12	Bovenstaande wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever vastgelegd in een SLA waarover periodiek wordt gerapporteerd en die periodiek worden besproken.
	Capaciteit, aanpassingen en schaalbaarheid
2.13	De geleverde oplossing dient gedurende de looptijd over een dusdanige capaciteit (in aantal gebruikers) te beschikken om de goede werking van de software van de Aanbestedende te kunnen waarborgen.
2.14	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde software mee kan groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij meer of minder gebruikers).
2.15	Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende aanpassingen in de te betalen kosten.

3. Eisen m.b.t. functionaliteiten

Eisnummer	Omschrijving eis
3.1	De applicatie moet in staat zijn om gedurende alle dagen en uren in een jaar, rekening houdend met nationale feestdagen, schrikkeljaren, etc. werkroosters te generen op basis van de volgende eisen: 3.1.1 Personele gegevens zoals maar niet beperkt tot: werkuren, verlof, verzuim, kwalificaties, arbeidsvoorwaardenregelingen (CAO's), afdeling, etc. 3.1.2 Projectkwalificaties zoals maar niet beperkt tot: meerdere objecten, meerdere locaties, meerdere afdelingen, meerdere sectoren, verschillende typen diensten, etc. Ook moet uitwisseling van o.a. medewerkers hiertussen mogelijk zijn.
3.2	De applicatie is in staat zelf roosters te genereren op basis van eerdergenoemde eisen en het is mogelijk voor de beheerder om handmatig roosters te maken of de gegenereerde roosters aan te passen.
3.3	De beheerder kan naast de wettelijke kaders additionele beperkingen, kaders of eisen opgeven.
3.4	De applicatie maakt een duidelijk zichtbare melding wanneer de Arbeidstijdenwet of andere, door de gebruiker aangebrachte limitatie, overschreden wordt.
3.5	Het is mogelijk om verschillende arbeidsvoorwaardenregelingen (CAO) in te voeren waarop de applicatie toetst en meldt bij overschrijding van de aangegeven norm.
3.6	Alle systeemactiviteit wordt geregistreerd in een logboek welke ten allen tijde te raadplegen is door een beheerder.
3.7	De applicatie kan verschillende roostervormen verwerken zoals: ploegendienst, onregelmatigheidsdienst, oproepdienst, dagroosters, weekroosters, maandroosters en jaarroosters;
3.8	Onder- en overbezetting moet inzichtelijk zijn, zowel tijdens plannen als in de rapportages.
3.9	Gebruikers hebben inzicht in de gemaakte roosters (online of via mobiele app). Rooster en verlofregistratie is voor medewerker individueel inzichtelijk.
3.10	Er moet inzicht zijn in het aantal medewerkers per afdeling hierin moet overcapaciteit toegestaan zijn.
3.11	Er kunnen verschillende kwalificaties van medewerkers toegekend worden (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: Chauffeur, Heftruck, VCA, BHV).
3.12	Verlof-, ziekte- en opleidingsregistratie is mogelijk.
3.13	Er moet een standaard jaarrooster opgesteld kunnen worden.
3.14	Het is mogelijk om opmerkingen bij een dienst of rooster te kunnen zetten.

3.15	Rooster en/of wijzigingen kunnen verstuurd worden vanuit het programma.
3.16	Het programma ondersteunt meerdere interne planbureaus waarbij hiërarchische lagen mogelijk zijn (bijvoorbeeld: teamplanningen komen samen in afdelingsplanningen en deze komen samen in een sectorplanning en de sectorplanning komt samen in een organisatieplanning).
3.17	Meerdere planners kunnen tegelijkertijd werken aan planningen, aanpassingen maken en in het systeem.
3.18	Het is mogelijk om een planning in te voeren van materieel, zoals (maar niet beperkt tot) schafketen en auto's.
3.19	Het is mogelijk om een overzicht per individu in te zien, maar ook om een overzicht per object in te zien.
3.20	Het is mogelijk om ad hoc planningen te maken op basis van de beschikbare restcapaciteit (bijvoorbeeld in het geval van een onvoorziene extra opdrachten).

4. Technische eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
4.1	De applicatie is een SAAS-oplossing en moet minimaal werken met de browsers Microsoft Edge en Google Chrome.
4.2	De applicatie moet gegevens kunnen uitwisselen met ADP Workforce.
4.3	De applicatie moet gegevens kunnen uitwisselen met Exact Synergy en Exact Globe.
4.4	De applicatie is voor medewerkers ook beschikbaar via een mobiele applicatie.
4.5	De applicatie maakt gebruik van een autorisatiesysteem met bijbehoren beheermodule, waarmee het mogelijk is voor rollen afzonderlijke rechtenstructuren op te bouwen.
4.6	De applicatie moet multi-user vriendelijk zijn; • Meerdere gebruikers kunnen gelijktijdig op één centrale database werken. • Meerdere gebruikers kunnen gelijktijdig data uit de centrale database opvragen, muteren en opslaan.
4.7	Alles wordt opgeslagen op een server inclusief back-ups.
4.8	Er is minimaal een test/acceptatie- en productie omgeving beschikbaar.
4.9	De test- en de acceptatie-omgeving moet door de beheerder van de opdrachtnemer overschreven kunnen worden door een back-up vanuit een andere omgeving. Dit wordt gedaan middels een directe handeling of via de inrichting van een schema.
4.10	De applicatie wordt aangeboden als een Software as a Service (SaaS) webapplicatie. In de SaaS is onder andere begrepen: alle benodigde softwarecomponenten (o.a. DBMS, OS, plug-ins, etc.), hardware-platforms en beheer en exploitatiediensten.
4.11	De applicatie van de inschrijver biedt maximale compatibiliteit met de meest actuele MS O365 versie.
4.12	De software dient apparatuur of personen die zich aanmelden en niet voorzien zijn van de juiste beveiligingsvoorzieningen te signaleren en geen verdere toegang te geven tot de voorzieningen.

5. Eisen inzake communicatie en rapportage

Eisnummer	Omschrijving eis
5.1	Het is mogelijk output bestanden te genereren voor nacalculaties in CSV of Excel.(Nacalculatierapport op basis van gewerkte uren).
5.2	Opdrachtnemer heeft een Nederlands talige servicedesk.
5.3	Voor alle documentatie geldt dat deze dient te zijn opgesteld in het Nederlands, zowel online als offline beschikbaar is en is voorzien van een leeswijzer die alle documentatie omvat.
5.4	Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Opdrachtnemer worden bijgewerkt.
5.5	Management rapportages worden halfjaarlijks verstrekt aan opdrachtgever. De inhoudt hiervan zal nader bepaald worden.
5.6	Er zijn rapportage te generen voor kosten overwerk per team of per werkeenheid door de Opdrachtgever zelf.
5.7	Het is mogelijk om een exportbestand met uren per maand te generen door de Opdrachtgever zelf.
5.8	Het systeem geen informatie en rapportages op een overzichtelijke, leesbare en aantrekkelijke wijze weer.
	Contractuele eisen
5.9	Deelnemer is akkoord met de bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst en de eventuele aanpassingen daarop in de Nota's van inlichtingen.

6. Overige eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
	Prijmodel, betaling, indexering
6.1	De oplossing van Opdrachtnemer gaat uit van pay-per-use, waarbij er door Opdrachtnemer op maandelijkse basis wordt gemeten (tegen het einde van de maand) en gefactureerd (maandelijks achteraf) wat er daadwerkelijk wordt gebruikt door Opdrachtgever op het gebied van (zowel op locatie van Opdrachtnemer als Opdrachtgever ingezette) hardware, software en diensten.
6.2	De in het prijmodel en andere aanbestedingsdocumenten opgenomen aantallen zijn alleen een indicatie van de verwachte afname (om de vergelijkingsprijs te kunnen bepalen) en zullen later (bij de daadwerkelijke migratie) worden gedetailleerd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen deze wijzigen en kunnen ook dalen. De te betalen kosten dienen dan te worden aangepast op de veranderde aantallen.
6.3	Facturering voor de ongoing diensten is per maand achteraf.
6.4	Gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst worden prijzen geacht onveranderlijk te zijn. Voor de mogelijkheid tot indexering, zie de overeenkomst.
6.5	Alle opslag en verwerking van data van Opdrachtgever vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
6.6	Opdrachtnemer garandeert dat de software die hij inzet, voldoende zijn om goede performance van de applicaties en een goede gebruikersbeleving van medewerkers van Opdrachtgever te behalen, dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
6.7	Opdrachtnemer garandeert de juiste inzet en samenwerking met Opdrachtgever en een optimale samenwerking te bewerkstelligen.
6.8	Opdrachtnemer garandeert dat met de aangeboden oplossing gebruikers slechts eenmalig te hoeven worden opgevoerd en dat hierin rollen en rechten worden bepaald.