

Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nummer	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
P.E. 2.	Opdrachtnemer is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening en/of levering komen voor rekening van de inschrijver.
Juridische eisen	
P.E. 3.	De gemeenten hechten veel waarde aan accuratesse rondom de financiële administratie. Indien de dienstverlening herhaaldelijk te laat plaatsvindt – dat wil zeggen buiten de tijdseenheden die door de gemeenten en de inschrijver tijdens de implementatieperiode zijn bepaald en na twee officiële waarschuwingen – is de gemeenten gerechtigd een boete op te leggen, tenzij de inschrijver schriftelijk kan aantonen dat er sprake is geweest van overmacht of onvoorziene omstandigheden. Deze boete bedraagt 5% van de betreffende maandelijkse verzamel factuur. De gemeenten is gerechtigd om facturen te verrekenen met opengevallen boetes.
P.E. 4.	Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeenten, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeenten vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of anderszins andere kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.
P.E. 5.	Indien de contactpersoon op vakantie gaat/ langdurig ziek is dient inschrijver een vervanger te regelen binnen 48 uur en dit door te geven aan de opdrachtgever.
Dienstverleningseisen	
P.E. 6.	Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
P.E. 7.	De inschrijver accepteert de maatregelen uit de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) https://www.bio-overheid.nl/media/1572/bio-versie-104zv_def.pdf en past deze toe op de geleverde producten en/of diensten. Inschrijvers maken aansluitend in hun keten van toeleveranciers bekend en zijn transparant over de maatregelen die zijn genomen hebben om de aan hun opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers.
P.E. 8.	Inschrijver zal de gemeenten onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan

Nummer	Eis
	toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Inschrijver verstrekt de gemeenten Venlo bij een datalek de volgende informatie: - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
P.E. 9.	Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden zal tijdens de verificatiefase en na definitieve gunning met de inschrijver worden besproken.
P.E. 10.	Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeenten. Het dashboard dient 24/7 online te zijn.
P.E. 11.	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingsstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten, geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeenten een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeenten.
Systeem	
P.E. 12.	De te verstrekken licenties geeft/geven recht op een ongelimiteerd gebruik/onbeperkte toegang van medewerkers / externe medewerkers tot de dashboards.
P.E. 13.	Binnen (delen van) het systeem moet er gewerkt kunnen worden met verschillende rollen, rechten, verantwoordelijkheden en taken, die op maat kunnen worden toebedeeld aan gebruikersgroepen / projectteamleden / medewerkers.

Nummer	Eis
P.E. 14.	De dashboards dienen 24/7 voor opdrachtgever en medewerkers toegankelijk te zijn.
Archivering	
P.E. 15.	Documentopslag en archivering dient plaats te vinden op een SharePointsite van de opdrachtgever. Hiervoor krijgt inschrijver volledige toegang met alle rechten, behoudens de rol van eigenaar van de site, medewerkers van de opdrachtgever krijgen alleen leesrechten op deze site.
Communicatie en rapportages	
P.E. 16.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) RMO. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
P.E. 17.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente Venlo. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: - tevredenheid Partijen; - nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; - relatiemanagement; - signaleren en oplossen knelpunten. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeenten. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. Indien gewenst door de opdrachtgever of inschrijver zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeenten. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de aanbestedende dienst. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
P.E. 18.	Inschrijver dient ieder half jaar een managementrapportage te verstrekken aan de gemeenten met tenminste de volgende informatie: - Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen; - Aard en aantal klachten, wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie; - Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen. Uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten; - Gehouden (vormen van) werkoverleg met haar onderwerpen en verslaglegging; - Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

Nummer	Eis
	De onderwerpen die verder in deze half-jaarlijkse rapportages aan bod komen, worden na gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. In onderling overleg en akkoord van beide partijen kan van de vaste onderwerpen worden afgeweken.
Financiële eisen	
P.E. 19.	Inschrijver dient per maand te factureren. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: ▪ Factuuradres; ▪ Contractnummer; ▪ Kostenplaats (locatie); ▪ Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen; ▪ Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; ▪ Subtotaal exclusief BTW; ▪ BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente Venlo vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
P.E. 20.	Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen. Binnen de implementatieperiode dient de inschrijver, in afstemming met en geaccordeerd door de gemeenten, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
P.E. 21.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeenten na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
P.E. 22.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeenten te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.
Beeindigen overeenkomst/ overgang nieuwe opdrachtnemer	
P.E. 23.	Opdrachtgever verlangt van inschrijver na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) en gegevens naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Indien er geen sprake is van een nieuwe opdrachtgever, dan verlangt de opdrachtgever een data- en kennisoverdracht, zodat het RMO/ de gemeenten dit eventueel in eigen beheer zouden kunnen uitvoeren.
