

BIJLAGE 16

Format DAP

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller

Auteur(s): René van der Laan

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Arnoud Gringhuis

Het Waterschapshuis, 17-2-2022

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

www.hetwaterschapshuis.nl, inkoop@hetwaterschapshuis.nl

1 Inleiding

Dit Dossier van Afspraken en Procedures (voortaan: DAP) beschrijft de uitvoeringsafspraken en procedures waar in het Programma van Eisen naar wordt verwezen.

Het DAP vormt de vertaling van de, voor Opdrachtgever en Deelnemers, belangrijke eisen aan de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de overeenkomst. Alle punten uit dit DAP zullen worden opgenomen in de uiteindelijke overeenkomst en afwijking hiervan is alleen door wederzijdse overeenstemming mogelijk, middels een addendum op de overeenkomst.

1.1 Communicatie Taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie met de opdrachtnemer dient Nederlandstalig te zijn.

1.2 Contactpersonen opdrachtnemer

Opdrachtnemer benoemt op zowel operationeel/tactisch als tactisch/strategisch niveau een accountverantwoordelijke(n) die aangesteld en beslissingsbevoegd zijn voor zowel contractuele als commerciële zaken. Daarnaast zal opdrachtnemer voor elk van de twee niveaus een vervangende accountverantwoordelijke(n) benoemen.

1.3 Beschikbaarheid opdrachtnemer

Medewerkers van Opdrachtgever en Deelnemers dienen op werkdagen kosteloos vragen te kunnen stellen over producten, prijzen, bestellingen, levertijden etc.

- Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 17.00 uur;
- Opdrachtnemer reageert binnen 4 kantooruren op de gestelde vragen met een inhoudelijke reactie.
- Indien de contactpersoon van Opdrachtnemer langer dan 7 werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon. Aan de beschikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersonen.

1.4 Overleggen

1.4.1 Contract management overleg

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt op de volgende twee niveaus, iedere 4 maanden, overleg en afstemming plaats over de dienstverlening:

- Operationeel/tactisch overleg, op locatie bij iedere Deelnemer
- Tactisch/strategisch overleg, op locatie bij Opdrachtgever

Doel van dit overleg is om zeker te stellen dat de voorwaarden voor het soepel blijven verlopen van de processen aanwezig blijven en de opdrachtnemer volgens de afspraak en verwachting de overeengekomen dienstverlening levert. Het gaat hierbij ook om het tijdig en inhoudelijk bespreken van wijzigingen, problemen, klachten, etc.

1.4.2 Evaluatieoverleg

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt 1 maal per jaar een evaluatieoverleg plaats. Dit overleg wordt in principe door Opdrachtgever geïnitieerd, maar kan ook door Opdrachtnemer worden ingepland. Doel van dit overleg is enerzijds om de afgelopen periode te bespreken en te beoordelen. Daar waar nodig zullen maatregelen besproken worden die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Anderzijds is het doel van dit overleg om verbetering, optimalisatie en toepasbaarheid van onder meer nieuwe technologieën en/of werkwijzen te

bespreken. Opdrachtnemer kan zijn vakmanschap inbrengen en dit vertalen naar concrete oplossingen voor de Deelnemers.

1.5 Vertegenwoordiging overleggen opdrachtnemer

Bij de verschillende overleggen dienen minimaal de onder paragraaf 1.2 van dit document genoemde functionarissen aanwezig te zijn. Afwezigheid en/of vervanging van vaste functionarissen dient vooraf, tijdig gemeld te worden. Hiermee wordt de kwaliteit van het betreffende overleg gewaarborgd.

Namens de opdrachtnemer aanwezige functionarissen dienen te beschikken over de (beslissings) bevoegdheden die bij passen bij het niveau van het betreffende overleg.

Indien gewenst en in onderling overleg kunnen bij de overleggen ook (door Opdrachtnemer, Deelnemer of Opdrachtgever uit te nodigen) vendor(en) aansluiten.

1.6 Frequentie overleg

Het overlegmoment vindt plaats conform de vermelde frequenties, zoals benoemd in paragraaf 1.4 van dit document. Partijen kunnen wijzigingen in de overlegfrequentie overeenkomen.

1.7 Rapportages

Rapportages worden door Opdrachtnemer 1 week voorafgaand aan ieder overleg digitaal ter beschikking gesteld.

1.8 Verslaglegging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de diverse overleggen in de vorm van notulen. Van de notulen worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het betreffende overleg een digitale afschrift aan de deelnemers en andere belanghebbenden toegezonden. In het eerstvolgende overleg worden deze notulen vastgesteld. De in de overleggen genomen besluiten worden vastgelegd in de notulen en deze worden in het eerstvolgend overleg vastgesteld.

1.9 Kosten

De kosten van het bijwonen en voorbereiden (inclusief rapportages) van de overleggen zijn onderdeel van de prijs welke is overeengekomen in de raamovereenkomst.

2 Procedures

2.1 In relatie tot standaard software en aanverwante dienstverlening

2.1.1 Onboarding

- Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de te onboarden Deelnemers.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onboarding proces en neemt Deelnemer hierin mee.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Deelnemer binnen 6 maanden onboard is.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Deelnemer na de onboarding direct meedraait in de beheerfase.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige, juiste en tijdige administratie omtrent de onboarding.

2.1.2 Offerte

- Deelnemer dient, eventueel met 'spoed', digitaal een offerteaanvraag in bij Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag de ontvangst van de offerteaanvraag.

- Indien 'spoed' dan biedt Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een offerte aan bij Deelnemer. Bij een reguliere aanvraag bedraagt deze termijn 5 werkdagen.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat offertes een gestandsdoeningstermijn hebben van 30 dagen.
- Deelnemer geeft binnen de gestandsdoeningstermijn aan Opdrachtnemer door of wel of niet tot opdracht tot levering wordt overgegaan.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige, juiste en tijdige administratie omtrent de offertes.
- Opdrachtnemer neemt alleen offerteaanvragen en bestellingen in behandeling afkomstig van de nader af te stemmen contactpersonen van Opdrachtgever en/of Deelnemers.

2.1.3 Levering

- Indien gewenst geeft Deelnemer, binnen de gestandsdoeningstermijn van de offerte, opdracht tot levering, op basis van de offerte.
- Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de opdracht aan Deelnemer.
- Opdrachtnemer levert het geoffreerde binnen 5 werkdagen aan Deelnemer.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige, juiste en tijdige administratie omtrent de leveringen.

2.1.4 Verlenging

- Opdrachtnemer informeert Deelnemer tijdig (minimaal 3 en maximaal 4 maanden vooraf) over het aflopen van een contract met een Vendor en biedt Deelnemer direct een verlengingsvoorstel.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verlengingsvoorstellen een gestandsdoeningstermijn hebben tot minimaal het einde van het lopende contract met de Vendor.
- Deelnemer geeft binnen de gestandsdoeningstermijn aan Opdrachtnemer door of wel of niet tot verlenging wordt overgegaan.
- Indien verlenging gewenst is, dan wordt de verlenging door Opdrachtnemer verzorgd en bevestigt Opdrachtnemer dit aan Deelnemer.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige, juiste en tijdige administratie omtrent de verlengingen.

2.1.5 Klanttevredenheidsonderzoek

- 6 maanden voor afloop van het contractjaar zal door Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek bij alle Deelnemers worden afgenomen.
- 5 maanden voor afloop van het contractjaar zal door Opdrachtnemer het klanttevredenheidsonderzoek beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige, juiste en tijdige administratie omtrent de klanttevredenheid.

2.2 Escalatie

Indien de door opdrachtnemer geleverde dienstverlening niet conform afspraak is of wanneer deze niet voldoet aan het door Deelnemer of Opdrachtgever gewenste niveau, zullen partijen hierover in

overleg treden. In eerste instantie vindt het overleg plaats op operationeel niveau, al dan niet aangevuld met (direct) leidinggevenden.

Als blijkt dat er geen of geen adequate oplossing is gevonden, is er de mogelijkheid over te gaan tot escalatie volgens de onderstaande escalatiematrix:

Escalatieniveau	Deelnemer	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch			
Tactisch			
Operationeel			

3 Factuurafhandeling

- Wordt nader afgestemd tussen Opdrachtnemer en Deelnemer.

4 Retransitie / exit strategie

4.1 Retransitieplan

Doel van een retransitieplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van Opdrachtnemer kan worden beëindigd en de wijze waarop opdrachtnemer na beëindiging (samen met het Opdrachtgever en Deelnemers) zorgt voor een continuering van de diensten, eventueel door een opvolgend leverancier.

Opdrachtnemer stelt een retransitieplan op en houdt deze up to date gedurende de gehele looptijd van deze raamovereenkomst. Het retransitieplan wordt jaarlijks minimaal 1 keer besproken in het Evaluatieoverleg.

4.2 Retransitie

Gedurende de retransitie zal Opdrachtnemer, Opdrachtgever, Deelnemers en een eventuele opvolgende leverancier:

- Ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de transitie noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.
- De noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, instructies, tooling en methodieken.
- Medewerkers ter beschikking stellen die voldoende tijd krijgen om de noodzakelijke kennis over te dragen aan Opdrachtgever en een eventuele opvolgende leverancier.

De opdrachtnemer draagt de aankoop- en licentieregistratie aan het einde van de contractperiode over aan Opdrachtgever en een eventuele opvolgende leverancier.

Indien het onderhoud en/of garantie op geleverde software overgaat naar een opvolgende leverancier, dan draagt de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van garantiezaken over naar de opvolgende leverancier.