



Bijlage 2 Programma van eisen

In deze bijlage staan de eisen die aan de dienstverlening en/of levering worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Algemeen

- Eis 1** Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en aan alle geldende wettelijke normen.
- Eis 2** Opdrachtnemer dient, waar nodig, samen te werken met gecontracteerde leveranciers van Opdrachtgever.
- Eis 3** Opdrachtnemer vergaart zelfstandig de benodigde informatie bij de verschillende afdelingen en personen binnen de organisatie van Opdrachtgever.
- Eis 4** Alle relevante informatie met betrekking tot Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer te allen tijde digitaal beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
- Eis 5** Opdrachtnemer borgt de volledigheid en juistheid van informatie en borgt de betrouwbaarheid, integriteit en transparantie van informatie.
- Eis 6** Planningen, programma's van eisen, technische omschrijvingen en andere stukken die door Opdrachtnemer worden aangeleverd worden pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever verspreid.

Personeel

- Eis 7** De door Opdrachtnemer in te zetten personen dienen de Nederlandse taal te spreken.
- Eis 8** De door Opdrachtnemer in te zetten personen dienen te beschikken over een geldend VOG. Deze wordt na gunning desgevraagd ter inzage aangeboden.
- Eis 9** De door Opdrachtnemer in te zetten personen leggen proactief verantwoording af aan de betreffende contactpersoon bij Opdrachtgever.
- Eis 10** Opdrachtnemer zorgt voor zoveel mogelijk continuïteit voor wat betreft in te zetten personen.
- Eis 11** In het geval van een mismatch tussen adviseur en Opdrachtgever kan Opdrachtgever vragen om vervanging.

Nadere opdrachten

- Eis 12** Opdrachtgever vraagt op afroepbasis adviesdiensten (nadere opdrachten) uit middels een Nadere offerteaanvraag. Per opdracht vraagt Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een offerte (Nadere offerte) op.
- Eis 13** Nadere offertes dienen per activiteit nader gespecificeerd te worden.
- Eis 14** Nadere opdrachten kunnen zowel op basis van ureninzet als een resultaatverplichting uitgevraagd worden.
- Eis 15** Nadere offertes worden binnen twee (2) weken na uitvraag door Opdrachtnemer verstuurd.

Communicatie

- Eis 16** Opdrachtnemer benoemt één (1) accountmanager als aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
- Eis 17** Opdrachtnemer evalueert met Opdrachtgever minimaal één (1) keer per halfjaar, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt hiervan een schriftelijk verslag. Het verslag wordt uiterlijk twee (2) weken na dit overleg (digitaal) aangeleverd.
- Eis 18** Opdrachtgever ontvangt één (1) keer per kwartaal een managementrapportage van opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de rapportage twee weken voorafgaand aan het kwartaalgesprek. In de rapportage dienen minimaal de volgende onderwerpen opgenomen te worden:
- Overzicht projecten/vraagstukken/opdrachten met bijbehorend Topdesk-nummer;
 - Stand van zaken projecten/vraagstukken/opdrachten (afgedaan/lopend/nog op te starten/periodisering);
 - Begrote uren/ kosten – werkelijke uren/ kosten;
 - Totale besteding per jaar.
- Eis 19** Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift
- Eis 20** Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.

Klachten

- Eis 21** Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.

Facturatie

- Eis 22** De bij Inschrijving ingediende tarieven betreffen maximale tarieven. Bij opdracht uitvragen worden dezelfde of lagere tarieven gehanteerd.
- Eis 23** Voor de facturatie van de geleverde diensten stuurt Opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand een (verzamel)factuur. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:
- Het inkoopordernummer van Opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
 - Het leveranciersnummer en contractnummer;
 - Topdesk-meldingsnummer;
 - De naam van de contactpersoon/besteller;
 - Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
 - Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

Opdrachtnemer stuurt de facturen in pdf-formaat digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Indien Opdrachtnemer haar verbintenissen, voortvloeiende uit de raamovereenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.