



Faciliteiten en Informatietechnologie

Bijlage 1 Programma van eisen

In deze bijlage worden de Eisen beschreven zoals die voor de gevraagde dienstverlening ter zake van Independent Marketresearch & IT-Advice van toepassing zijn.

Programma van Eisen

Algemeen

1. Inschrijver dient de gevraagde dienstverlening zoals benoemd in het Beschrijvend Document (paragraaf 2.4 en de kennisgebieden conform Bijlage 2) te kunnen leveren.
2. Inschrijver draagt er zorg voor dat HR kan beschikken over een breed scala aan Independent Market Research & IT Advice, dat marktconform is in inhoudelijke en financiële zin, en dat in de in de aanbestedingsstukken genoemde behoefte voorziet.
3. De invulling van de kwaliteit van Independent Market Research & IT Advice dient ten alle tijden hoogwaardig en voor de Raamovereenkomst relevant te zijn.
4. Inschrijver stelt al het Independent Market Research & IT Advice beschikbaar in, in ieder geval, de Nederlandse of Engelse taal.
5. De auteurs van Independent Market Research & IT Advice dienen (gerenommeerde) senior auteurs te zijn met diepgaande kennis van en ervaring aangaande het onderwerp van publicatie.
6. De onderwerpen die aan de orde dienen te komen in Independent Market Research & IT Advice dienen het merendeel aan ICT-gebieden te beslaan, zoals vermeld in bijlage 2.
7. Inschrijver zorgt voor Independent Market Research & IT Advice dat aansluit op actualiteit en op de generieke en specifieke behoefte die gebruikers hebben als het gaat om de ICT gebieden zoals benoemd in Bijlage 2.
8. Independent Market Research & IT Advice is gericht op zowel de Nederlandse, Europese markt als de gehele wereldmarkt.

Gebruiksrecht typen dienstverlening

9. Independent Market Research & IT Advice biedt u aan in de vorm van een account. Een account verschaft het gebruiksrecht aan Gebruiker over Independent Market Research & IT Advice.
10. U biedt de volgende typen accounts aan voor de gevraagde dienstverlening:
 - a. Een gebruikersaccount op staffelbasis en op naam voor afname dienstverlening BASIS;
 - b. Een gebruikersaccount op staffelbasis en op naam voor afname dienstverlening PLUS;
 - c. Een campuslicentie voor afname dienstverlening BASIS.Accounts die u aanbiedt, dienen binnen één van deze soorten accounts te vallen.
11. Toegang tot accounts en overeengekomen dienstverlening wordt na het afsluiten van de Raamovereenkomst binnen 48 uur verstrekt.
12. U zorgt voor eenvoudige en snelle toegang tot alle typen dienstverlening en u informeert Gebruiker over mogelijkheden van benutting van de typen dienstverlening.
13. De looptijd van elk soort aangeboden account is maximaal 12 maanden. Vanaf 11 maanden garandeert Inschrijver een opzegtermijn van één maand vanaf de dag van opzegging.
14. Een gebruiksrecht gekoppeld aan een persoonsgebonden account (bijvoorbeeld bij uit dienst/vertrek) is binnen HR tussen Gebruikers overdraagbaar. Vóór overdracht wordt u hierover schriftelijk (per email) geïnformeerd.

Authenticatie Gebruiker

15. Inschrijver verstrekt aan Gebruiker toegang tot de database via een koppeling met SURFconext zoals beschreven op <https://www.surf.nl/diensten-en-producten/surfconext/index.html>
16. Binnen elk soort account dient een profiel te kunnen worden aangemaakt, waarbinnen specifieke interessegebieden ICT worden aangegeven.
17. Per account wordt gebruiker na het inloggen geïnformeerd over relevant nieuw en gewijzigd Onafhankelijke marktonderzoek & advies ICT van de afgelopen periode vanaf de laatste keer dat is ingelogd.
18. U dient voor elk soort account het instellen van automatische persoonlijke (e-mail)notificaties mogelijk te maken wanneer nieuwe informatie wordt gepubliceerd. HR verschafte een gerubriceerde keuze van onderwerpen voor de Gebruiker.

Beschikbaarheid en portal

19. De onderzoeksdata van Inschrijver dient online beschikbaar en benaderbaar te zijn middels een account met de in de markt gangbare webbrowsers en twee versies ouder op desktop en mobiele systemen.
20. De website van Inschrijver met het Independent Market Research & IT Advice is 7/24 beschikbaar voor 98% per maand; gemeten in minuten over een kalendermaand.
21. Bij de accounts wordt een zoekfunctie aangeboden: met vrije zoekmogelijkheid op woorden of delen van tekst, onderwerp en metagegevens.
22. De accounts worden aangeboden met navigatiemogelijkheid met een gebruiksvriendelijke structuur.
23. De Informatie en onderzoeksrapporten dienen toegankelijk te zijn per onderwerp c.q. thema.
24. De Informatie en onderzoeksrapporten dienen toegankelijk te zijn per auteur c.q. expert.

Dienstverlening EXTRA

25. Door de Inschrijver dienen ook evenementen en/of opleidingen te worden aangeboden over ICT-onderwerpen in de breedste zin van het woord die HR kan afnemen. Verwacht mag worden dat uw aanbod gedurende een kalenderjaar minimaal de volgende zaken omvat: Evenement(en), congres(sen), thematische bijeenkomst(en), video on demand, verschillende webinars, seminars en workshops die HR kan afnemen.
26. Evenementen en/of opleidingen) dienen te worden aangeboden zonder dat een afnameverplichting bestaat voor het hebben van een account of standaard dienstverlening: evenementen (en/of opleidingen) kunnen derhalve worden bijgewoond door medewerkers van HR: gebruikers en niet-gebruikers.
27. Bij elk evenement dient tenminste één professional met zeer gedegen kennis van zaken een belangrijke inhoudelijke invulling te geven.
28. U dient op verzoek van HR, dienstverlening extra te leveren aan medewerkers die strategische ICT-functies vervullen. De inhoud van aanvullende dienstverlening kan door HR worden ingevuld in het kader van onderhavige Raamovereenkomst.
29. Alvorens HR besluit tot het afnemen van dienstverlening extra kunnen afspraken worden gemaakt over de doelstelling, het eindresultaat, de medewerkers die bij de dienstverlening worden ingezet, het maximaal aantal uren om het eindresultaat te bereiken en/of de maximumprijs.
30. Facturatie van dienstverlening extra dient afzonderlijk plaats te vinden en in overleg met het contractmanagement van HR, tenzij de extra dienstverlening onderdeel uitmaakt van een gebruikersaccount.

Intellectueel Eigendom

31. Inschrijver blijft eigenaar van het Independent Market Research & IT Advice. Gebruikers verkrijgen gedurende en na afloop van de Raamovereenkomst het gebruiksrecht en mogen de verkregen informatie delen binnen hun Instelling indien een bronvermelding wordt

toegevoegd.

32. Wanneer informatie over de organisatie van HR wordt verzameld, zal de informatie steeds geanonimiseerd worden gebruikt door Inschrijver behoudens met ontzegging van HR. Het onthouden van deze toestemming mag op generlei wijze de werking van de dienstverlening beïnvloeden.

Rapportage en communicatie

33. U verzorgt maximaal 2 keer per jaar een digitale rapportage richting HR, waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen:
 - Cumulatief overzicht in aantallen van geleverde aantal en soorten accounts;
 - Aantal gebruikers per Deelnemer;
 - Toegepaste tarifiering;
 - Extra dienstverlening;
 - Beschikbaarheid;
 - Gemiddelde responstijd.
34. U verzorgt op verzoek van de contractmanager van Aanbestedende dienst aanvullende informatie.
35. U streeft er naar rapportages online, met realtime data beschikbaar te stellen.
36. U verzorgt voor Aanbestedende dienst een vast aanspreekpunt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau.
37. Aanbestedende dienst behoudt het recht om gebruikerstevredenheid van de dienstverlening te meten en te koppelen aan KPI's (Key Performance Indicators). Wanneer de Gebruikerstevredenheid onvoldoende is volgens de vooraf overeengekomen waardering, stemt u er mee in dat u een plan opstelt om de gebruikersvriendelijkheid te verhogen, dit plan door Aanbestedende dienst laat goedkeuren, en de verbeteringen uitvoert volgens het plan.
38. Tenminste eenmaal per jaar vindt een gesprek plaats met Partijen om de uitgevoerde dienstverlening te bespreken. Minimaal de volgende onderwerpen komen aan de orde:
 - Klachtafhandeling;
 - Lopende issues;
 - Gebruikerstevredenheid;
 - KPI's;
 - Ontwikkelingen.

Facturatie & Betaling

39. U factureert de af te nemen dienstverlening maandelijks achteraf, waarbij Independent Market Research & IT Advice dat is afgenomen in een bepaald kalender jaar ook gefactureerd wordt in dat desbetreffende kalenderjaar.