



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9

Programma van eisen

Inhuur AFAS Consultants/Expertise





© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	3
Hoofdstuk 2	Digitaal proces inhuur	4
Hoofdstuk 3	Selectie AFAS Consultants / Expertise	5
Hoofdstuk 4	Overname personeel	6
Hoofdstuk 5	Urenverantwoording	7
Hoofdstuk 6	Transitie en overdracht	7
Hoofdstuk 7	Communicatie en Governance	7
Hoofdstuk 8	Evaluatie	8
Hoofdstuk 9	Financieel	8
Hoofdstuk 10	Overige verplichtingen	10
Hoofdstuk 11	Controle Q & A	10
Hoofdstuk 12	Profielen en randvoorwaarden	11

1 | Dienstverlening

Opdrachtnemer is in staat en heeft voldoende gekwalificeerde/Gecertificeerde AFAS Consultants/Expertise (minimaal 10) en bereid om diverse AFAS optimalisatie werkzaamheden voor Opdrachtgever op basis van vooraf gedefinieerde projecten met een duidelijke scope en afbakening en budget uit te voeren.

Daarnaast kunnen de werkzaamheden betrekking hebben op ondersteuning van de afdeling IM (informatie Management) en/of ondersteuning aan de bedrijfsvoering van Opdrachtgever op basis van activiteiten uitgevoerd op nacalculatie. Dit betreft dan kleinschalige werkzaamheden van hooguit 40 uur inzet.

Met de inzet van AFAS consultants wordt bedoeld dat de door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde AFAS Consultants/expertise aan de Opdrachtgever werkzaamheden verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

De Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de optimalisatie werkzaamheden voor het specifieke bedrijfsonderdeel, gebruikmakend van de AFAS consultants/expertise van Opdrachtnemer. Dit is van toepassing op kleinschalige projecten en activiteiten op basis van nacalculatie.

Bij grotere afgebakende projecten zal tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een aparte afspraak gemaakt worden over de scope, te bereiken resultaten en acceptatie criteria, waarna de Opdrachtnemer zich hieraan committeert. In een dergelijke situatie staat het de opdrachtnemer vrij om specifieke expertise in te zetten zoals een overall Projectmanager, projectbureau, Senior en Junior Consultants zolang de vooraf overeengekomen doelstelling maar gehaald worden.

Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Opdrachtnemer proactief informeren over eventuele personele wijzigingen en zal de opgedane kennis en informatie borgen en overdragen aan nieuw te werven en/of over te nemen personeel van andere organisaties.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) arbeidsvoorwaarden ontwikkelingen indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.

De aanwezigheid en afwezigheid van de AFAS consultants dient te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever te geschieden. De Opdrachtnemer borgt hierin de continuïteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te behalen planning, door eventueel in te zetten van een andere AFAS Consultant/Expertise.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten AFAS Consultants over de regels binnen de gebouwen van Opdrachtgever alsmede het organiseren van de VOG voor aanvang van de dienstverlening door de AFAS Consultant/Expertise.

2 | Digitaal Proces inhuur AFAS Consultants

Opdrachtnemer dient Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om de administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van AFAS Consultants/Expertise via door Opdrachtnemer digitaal uit te voeren op basis van de onderstaande punten/stappen:

1. De inhuuraanvraag wordt per mail naar Opdrachtnemer verzonden en Opdrachtnemer stelt hiervoor één centraal mailadres ter beschikking;
2. Opdrachtnemer verstuurt op verzoek de aangeboden cv's per e-mail naar het door Opdrachtgever gewenste mailadres;
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van AFAS Consultant/Expertise, waaronder de gecommiteerde inzetperiode en tarief, tijdig bij de Opdrachtgever worden aangeleverd;
4. De urenverantwoording van de AFAS Consultant/Expertise vindt plaats vanuit de applicatie van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever keurt in de applicatie de door de AFAS Consultants/Expertise verantwoorde uren en onkosten goed of keurt deze af en/of heeft additionele vragen;
5. Opdrachtnemer zendt twee wekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde urenoverzicht) digitaal in het door de Opdrachtgever gewenste bestandstype naar de door de Opdrachtgever gewenste digitale postbus voor de facturatie;
6. Opdrachtgever verzoekt bij kritische fasen in een project of na de test- en acceptatie fase en Go Live van een proces en/of project waar nodig telefonisch om extra expertise inzet die uiterlijk een dag na melding kan worden ingezet om de continuïteit van de bedrijfsvoering te kunnen borgen;
7. Opdrachtgever prevaleert dat de ingehuurde AFAS consultants gebruik maken van het E-mail adres van de Opdrachtnemer, dit om het onderscheid tussen intern en extern personeel duidelijk te houden;
8. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Opdrachtgever proactief informeren over eventuele personele wijzigingen en zal de opgedane kennis en informatie borgen en overdragen aan nieuw te werven en/of over te nemen personeel van andere organisaties. Dit digitaal op basis van een vooraankondiging en daarna via een persoonlijk overleg, telefonisch, op locatie, of teams;
9. Opdrachtnemer zal na elke activiteit en/of oplevering van een (deel) project de documentatie en kennisoverdracht regelen aan de afdeling IM van WVS of aan Ergon. De afdeling Informatie Management zal na het beoordelen van de documentatie en overdracht het (deel)project of activiteit accepteren. Na deze overdracht krijgt de Opdrachtnemer een decharge van de uitgevoerde activiteit. De documentatie zal worden opgeslagen in de documentatie folder van de Opdrachtgever (WVS of Ergon).

3 | Selectie AFAS consultant/Expertise

3.1 Regulier inhuur AFAS Consultants

Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn van maximaal 2 weken een AFAS Consultant(s) te leveren voor de meest voorkomende werkzaamheden bij de Opdrachtgever.

De aangeboden AFAS Consultants dienen te voldoen aan de in de functiebeschrijving/profiel, zoals vastgelegd in Hoofdstuk 12, gestelde functie-eisen en competenties. Voor de niet in Hoofdstuk 12 weergegeven functiebeschrijvingen worden aparte CV trajecten gevolgd.

Opdrachtnemer heeft de beschikking over een pool van AFAS Consultants en expertise op de verschillende domeinen van Opdrachtgever.

De werving en selectie en beoordeling van de geschikte AFAS consultant/expertise wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd op basis van de vooraf gedefinieerd profiel en benodigde kennis/ondersteuning.

De termijn voor het aanleveren van een of meerdere CV's voor de gevraagde AFAS expertise is maximaal 1 week. De Opdrachtgever zal binnen een aantal dagen na ontvangst de CV's beoordelen en de kandidaat uitnodigen en besluiten tot wel of geen inhuur. De inhuur periode wordt vooraf door de Opdrachtgever ingediend. De maximale doorlooptijd vanaf aanvraag, ontvangst CV's, beoordeling en besluit is door de Opdrachtgever op maximaal twee weken gesteld. De Opdrachtnemer dient te kunnen voldoen aan deze response en doorlooptijden voor de meest voorkomen activiteiten en diensten.

3.2 Project inhuur AFAS Consultants

Voor projecten of activiteiten die langer dan 40 uur in beslag nemen zal de Opdrachtgever een projectbeschrijving, scope, resultaten en test- en acceptatie criteria opstellen. Opdrachtgever verwacht binnen twee weken een voorstel met inzet specifieke resources, planning, doorlooptijd, en budget voor de fasering vanaf kick off, voortgangsbesprekingen, 1^e acceptatie tot en met de GO Live en nazorg. Gezien de dynamiek en verwachte flexibiliteit, beschikbaarheid binnen de organisaties van de interne projectverantwoordelijken zal in deze casus opdracht gegeven worden op basis van T&M met een plafond bedrag. Van het plafond bedrag kan alleen afgeweken worden door scope wijzigingen of nalatigheid door de Opdrachtgever op bijvoorbeeld beschikbaarheid van resources in de test- en acceptatie fase.

De navolgende activiteiten dienen per project aangegeven en gekwantificeerd te worden:

- Detail projectbeschrijving
- Projectresources
- Detail Planning
- Uitgangspunten en verwachtingen Opdrachtgever
- Kick off
- Start datum project
- Projectmeetings en frequentie
- Inrichten test -en acceptatie omgeving
- In geval van koppelingen met GetConnectoren koppeling aan AFAS
- 1^e test- en acceptatie met en door de Opdrachtgever

- Eventueel rework en correcties
- Eventuele scope wijzigingen
- 2^e test-en acceptatie
- Go Live datum
- Nazorg

3.3 Administratie inhuur AFAS Consultants

Opdrachtnemer is verplicht de eigen AFAS Consultants/Expertise of inhuur op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De tewerkgestelde AFAS Consultants/expertise zijn verplicht deze regels in acht te nemen. Opdrachtnemer instrueert de ingehuurd AFAS Consultants/Expertise vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:

- functie-inhoud;
- gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
- werktijden en aanwezigheid;
- Remote werken dagen;
- integriteitseisen van de Opdrachtgever;
- geheimhoudingsplicht;
- urenregistratie;
- ziek- en hersteldmeldingsprocedure;
- melden van verlof en vakantie en zorgen voor vervanging indien nodig;
- aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
- ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's;
- Gebruik maken van eigen middelen als Laptop, extra (draagbaar scherm) en telefoon.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkgestelde AFAS Consultants/Expertise voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten indient, die de wet en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist.

Documenten die de Opdrachtgever in ieder geval verlangt betreft een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de betreffende werkopdracht. Tevens wordt door Opdrachtgever indien nodig en steekproefsgewijs een controle op de eerste dag verricht op een geldig identiteitsbewijs. Een ander vereist document is de geheimhoudingsverklaring.

Opdrachtnemer beheert het dossier van de AFAS Consultant/expertise op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Opdrachtnemer cao geldende voorwaarden.

Opdrachtnemer toetst voorafgaande aan de tewerkstelling de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de AFAS Consultant/Expertise beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die bij de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever wordt vereist.

4 | Overname personeel

Het eventueel overnemen van personeel van de Opdrachtnemer als Opdrachtgever zal in wederzijds overleg plaatsvinden, waarbij ook de opzegtermijnen en continuïteit van de bedrijfsvoering van zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer in acht wordt genomen.

5 | Urenverantwoording

De AFAS consultants/Expertise is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem van Opdrachtnemer.

Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (zoals van overwerk) worden door de AFAS Consultant/Expertise separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem, zodat het onderscheid met de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) van toepassing is, inzichtelijk is.

Opdrachtgever zal binnen 5 werkdagen na afloop van de verantwoordingsperiode aan Opdrachtnemer een goedkeuring geven op het Urenoverzicht van de AFAS Consultants/Expertise. Het urenoverzicht dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

1. Naam AFAS Consultant
2. Datums gewerkte periode
3. Overzicht/beschrijving per dag van uitgevoerde activiteit
4. Aantal gemaakte uren per dag
5. Indien van toepassing additionele kosten

In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingenverantwoording worden vastgelegd.

6 | Transitie en overdracht

Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.

Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en management informatie, documentatie en kennis overdracht die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie naar een nieuwe contract partij wenselijk acht.

7 | Communicatie en Governance

Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager of verantwoordelijke die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tussen 08:00 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Daarnaast heeft de Opdrachtgever de beschikking over een eindverantwoordelijke bij de Opdrachtnemer die voldoende mandaat heeft om in geval van

escalaties snel besluiten te kunnen nemen om de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever te kunnen borgen

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever Ergon	Contactpersonen Opdrachtgever WVS
Strategisch	Ingrid Hems Directeur Financiën en Bedrijfsvoering / Arnout van Horssen IT Manager Ergon	Wilma Faijaars Rolando Geurts
Tactisch	Arnout van Horssen IT Manager Ergon	Rolando Geurts
Operationeel	Functionele beheerders Ergon	Informatiemanagement

8 | Evaluatie

Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Afhankelijk van de voortgang en resultaat projecten zal de Opdrachtgever een tactisch overleg plannen met de gemandateerde en contracthouder van de Opdrachtnemer.

9 | Financieel

9.1 Prijzen

De uurtarieven voor de AFAS Consultants/Expertise zijn all-in, dus inclusief vervoer, materieel, brandstofkosten, administratiekosten, eventuele parkeerkosten etcetera. Reisuren in het kader van woon-werk verkeer kunnen niet in rekening worden gebracht. Afwijkingen kunnen in overleg overeengekomen worden.

De uurtarieven gelden voor de gangbare kantoortijden tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Indien Opdrachtnemer buiten de gangbare werktijden werkzaamheden verricht dan gelden de aangeboden uurtarieven per discipline met onderstaande opslagpercentages bij de verschillende werktijden:

Werktijden	Opslagpercentage
Kantoortijden	n.v.t.
17:00 - 23:00	150%
23:00 - 08:00	200%
Zaterdag 08:00 – 17:30 uur	150%
Zon- en feestdagen	200%

De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 juni 2024, op basis van het CBS indexcijfer “CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)” peildatum 1e kwartaal.

9.2 Overige financiële condities

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle bedragen zijn exclusief btw.

9.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever twee-wekelijks achteraf via een verzamelfactuur, na goedkeuring en akkoord aantal uren door Opdrachtgever.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer, opdrachtnummer of opdrachtmail kenmerk;
- volgnummer factuur;
- totaal in rekening gebrachte uren en bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantal uren en prijzen, middels de wekelijks door Opdrachtnemer te overhandigen urenstaat. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl ter attentie van:

WVS

T.a.v. Crediteurenadministratie o.v.v. ICT

Postbus 1130

4700 BC Roosendaal

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in UBL/XML formaat inclusief PDF naar: facturen@Ergon.nl ter attentie van:

Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

9.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

10 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden (vooraf gemeld en na goedkeuring Opdrachtgever tewerkgesteld) voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening.

11 | Controle Q&A (Quality Assurance)

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren en Kwaliteit toetsingen op het uitgevoerde werk uit te voeren (Q&A).

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen, bijvoorbeeld extra resource inzetten om de continuïteit van de bedrijfsvoering te borgen (Indien de Opdrachtnemer zelf niet tijdig resources kan inzetten voor oplossen problemen in nazorg fase) Eventuele kosten van de controles van de werkzaamheden, Implementaties en migraties, worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan, bijvoorbeeld uitvoeren van na Go Live van rework en correctie werkzaamheden. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.

12 | Profielen en randvoorwaarden

Hieronder wordt een opsomming geven van de geëiste profielen en randvoorwaarden die gelden en van toepassing zijn op deze uitvraag.

De tewerkgestelde AFAS Consultants/Expertise minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- Minimaal 3 jaar werkzaam als AFAS Consultant (Expert binnen de implementatie- en/of dienstverleningspartner);
- De AFAS Consultants/Expertise zijn Geregistreerd en Gecertificeerd.

De AFAS Consultants en/of combinatie van consultants dienen ervaringen te hebben met de volgende domeinen:

- HRM, P&O inclusief cao's SW, Schoonmaak, Aan de slag en SGO;
- Industrie processen;
- Maken van koppelingen/GetConnectoren;
- CRM;
- SA Salarisadministratie;
- Financieel, Processen, Facturatie, Controlling;
- Detachering, urenregistratie, facturatie;
- Order management;
- Insite;
- Outsite;
- Rapportages maken;
- ARBO, Wet verbetering Poortwachter;
- Opleiding, reservering/planning systeem;
- KAM, VCA;
- Koppelingen met inkoop via Webportalen;
- DIV en archiefwet;
- Koppeling met Groenvoorzieningen/applicatie;
- Wagen en fiets reserveringen;
- Koppeling met derde partij applicaties (Qare/HCS, Pure/Excess, E-uur, Zenya, Evo-repond, Groenvision);
- Power BI;
- DWH en SQL scripting.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl