

Bijlage 1: Programma van eisen bij aanbesteding “Levering standaard software & aanverwante dienstverlening”

1. Levering standaard software

1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de dienstverlening rondom de software producten en de verwerving hiervan. Ten behoeve van de Inschrijvingen is ervoor gekozen Opdrachtnemer een overzicht voor te leggen met daarin het overzicht van de standaard software zoals deze momenteel draait bij Opdrachtgever (bijlage 6). Dit overzicht is aan wijzigingen onderhevig en kan tijdens de looptijd van de raamovereenkomst worden uitgebreid.

1.2 Installed base

Eis 1	Opdrachtnemer dient 100% van de beschreven standaard software in bijlage 6 “Installed Base” ten minste op functioneel niveau te kunnen leveren.
-------	---

1.3 Verwerving

Opdrachtgever wil software(licenties) verwerven, inclusief het service & onderhoud. Opdrachtnemer dient in staat te zijn, de software zoals opgenomen bijlage 6 te kunnen doorleveren aan Opdrachtgever. Daarnaast wil Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende software ook via de raamovereenkomst af kunnen nemen.

Eis 2	Opdrachtnemer is in staat diverse leveringen (nieuw, vergelijkbaar of aanvullend in relatie tot de Installed base) en diensten te verzorgen voor de Opdrachtgever op het gebied van standaard software. Opdrachtnemer zorgt voor aanlevering van de nadere offertes en de nadere overeenkomsten met hierin de gebruiksrechten en de aanvullende diensten daarbij voor het gebruik van de software.
Eis 3	Opdrachtgever hanteert de meest actuele GIBIT voorwaarden bij het verwerven van software. Opdrachtnemer dient hier bij het opstellen van nadere offertes rekening mee te houden. Indien leverancier niet in wil stemmen met de GIBIT voorwaarden dient Opdrachtnemer dit op voorhand met Opdrachtgever af te stemmen.

1.4 Gebruiksrechten

Eis 4	Het recht op gebruik van de software producten of toegang tot de software producten omvat het recht tot gebruik van de software respectievelijk toegang tot de software producten door of ten behoeve van de medewerkers van de Opdrachtgever of diens deelnemende gemeenten.
Eis 5	Het recht op gebruik van de software producten dan wel toegang tot de softwareproducten is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van c.q. toegang tot updates en patches.

1.5 Afname

Het aantal benodigde licenties kan de komende jaren toenemen of kan afnemen. Daarnaast kan software ook worden uit gefaseerd of komen te vervallen tijdens de looptijd van de overeenkomst met Opdrachtnemer. De installed base kan tevens wijzigingen tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Eis 6	Opdrachtnemer is akkoord met het feit dat Opdrachtgever voor geen enkele software en dienst een afname garantie geeft.
-------	--

1.6 Offertes

De Opdrachtnemer levert op verzoek offertes van software leveranciers voor de levering van software aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient offertes in concurrentie (bijv. minicompentie) uit te vragen, indien mogelijk. In de offerte dient vermeld te worden wat de levertermijn van de aangeboden software is. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde aan wie de levering van software gegund wordt.

De Opdrachtgever wenst een standaard doorlooptijd van een aanvraag tot het uitbrengen van een offerte. Naast de standaard doorlooptijd moet het mogelijk zijn om op basis van een spoedaanvraag met een geringe doorlooptijd een offerte te ontvangen.

Eis 7	De Opdrachtnemer levert op aanvraag van de Opdrachtgever offertes voor de levering van softwareproducten. De originele offerte van de leverancier aan de Opdrachtnemer dient hier onderdeel van te zijn.
Eis 8	Na offerteaanvraag van Opdrachtgever is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever maximaal 5 werkdagen. Bij een verzoek om een spoedofferte vindt het aanleveren van een offerte aan Opdrachtgever plaats binnen 2 werkdagen. Bij complexe functionele offerteaanvragen wordt gewerkt met een planning waaraan Opdrachtnemer zich committeert.
Eis 9	Per offerte uitvraag dienen standaard (indien mogelijk) minimaal 3 offertes opgevraagd te worden, tenzij het totale orderbedrag over 48 maanden lager is dan € 50.000 ex btw. In dat laatste geval volstaat één offerte.
Eis 10	Op de offerte die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt wordt, dienen de volgende gegevens vermeld te worden: • Naam leverancier • Naam product/applicatie • Aantal • Prijs exclusief btw • Looptijd • Eindklant/ deelnemende gemeente • Meldingsnummer opdrachtgever • Offertenummer leverancier • Aanvullende afspraken • Facturatieschema • Van toepassing zijnde voorwaarden

1.7 Pakbonnen

Eis 11	Opdrachtnemer zorgt voor correcte (digitale) pakbonnen met tenminste de volgende items, die kunnen dienen als prestatieverklaring: 1. Offertenummer Opdrachtnemer; 2. Offertedatum; 3. Inkoopordernummer; 4. Naam Aanvrager/besteller; 5. Omschrijving Vendor en Standaardsoftwareproduct; 6. Uniek kenmerk Standaardsoftwareproduct;
--------	---

	7. Soort en aantal Gebruiksrechten (indien van toepassing);
	8. Leverdatum;
	9. Ingangsdatum Gebruiksrecht; en Gerelateerde Dienstverlening;
	10. Einddatum (tijdelijke Gebruiksrechten en Gerelateerde Dienstverlening).

1.8 Levertijden

De daadwerkelijke leveringen van software dienen plaats te vinden maximaal 10 werkdagen na opdracht (accordering offerte), tenzij in onderling overleg met Opdrachtgever anders afgesproken. In voorkomende gevallen moet het mogelijk zijn om ook spoedleveringen plaats te laten vinden.

Eis 12	Na opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer (accordering offerte en daarmee de nadere overeenkomst met Opdrachtnemer) is de doorlooptijd van een levering van software maximaal 10 werkdagen, tenzij anders in de opdracht vermeld staat. Een spoedlevering vindt plaats binnen 3 werkdagen.
--------	--

2. Aanverwante dienstverlening

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de aanverwante dienstverlening die Opdrachtgever verwacht naast de levering van standaard software, zoals onder andere het inrichten en borgen van een duidelijk en gestandaardiseerde administratie en het organiseren van een voldoende frequente signalering bij afloop of mogelijk tijdig opzeggen van een contract. Daarnaast staat in de volgende paragrafen ook beschreven welke bereikbaarheid, contactmomenten en rapportages Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer.

2.2 Account- en servicemanagement

Eis 13	Opdrachtgever vraagt om een persoonlijke single point of contact binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Dit aanspreekpunt is voldoende op de hoogte van de situatie bij Opdrachtgever, heeft kennis (of bouwt deze op) omtrent de organisatie en heeft voldoende mandaat binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Tevens heeft het aanspreekpunt effectieve toegang tot de softwareleveranciers. Dit blijkt onder andere uit het doelmatig kunnen opleveren van onder andere informatie over softwareproducten, offertes, voorwaarden van levering, licentiemodellen en het toegang hebben tot escalatiekanalen. Tevens dient Opdrachtnemer op tactisch niveau een contactpersoon aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de algehele dienstverlening aan Opdrachtgever.
Eis 14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van zowel het strategisch/tactisch alsook het operationeel contractmanagement van Opdrachtgever.
Eis 15	Opdrachtnemer is het eerste contactpunt bij ontstane issues en escalaties tussen Opdrachtgever en software leverancier(s), voor die situaties waarbij bijvoorbeeld een discussie ontstaat over de kwaliteit van leveringen en de bijbehorende software-inkoop gerelateerde diensten en dienstverlening. Opdrachtnemer heeft een (inspannings)verplichting om deze eventuele problemen op te lossen.

Opdrachtnemer dient daarnaast invulling te geven aan de volgende taken/verantwoordelijkheden:

Eis 16	Het inrichten en borgen van een duidelijke en gestandaardiseerde administratieve vastlegging door Opdrachtnemer van o.a. leveringen, gebruiksrechten, licenties en contracten.
Eis 17	Het proactief organiseren van een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering over aflopende (onderhouds)contracten, updates, upgrades, support, etc.
Eis 18	Het proactief organiseren van een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering over opzegbaarheid van doorlopende contracten. Zodat er voldoende tijd is om het gunstigste scenario te selecteren voor Opdrachtgever; verlenging, (her)onderhandeling, (her)contractering, opnieuw uitvragen/contractering, etc. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij een proactieve houding heeft met betrekking tot het voordragen van de verschillende mogelijke scenario's en Opdrachtgever adviseert ten aanzien van het gunstigste scenario.
Eis 19	Uniformering en standaardisering van het inkoopproces door de inzet van automatisering en een eenduidig inkoopkanaal (webportal) ten behoeve van bestellingen.
Eis 20	Het aanspreekpunt zijn voor verlengingen en verwervingen (m.b.t. de inhoud van de verwervingen, maar ook het proces dat tot de verwerving leidt of kan leiden) en zodoende een bijdrage levert aan het streven van Opdrachtgever naar standaardisatie in het gebruik van standaard software, lagere prijzen en een verbetering van het licentiebeheer.
Eis 21	Het aanspreekpunt zijn voor verlengingen en verwervingen (m.b.t. de inhoud van de verwervingen, maar ook het proces dat tot de verwerving leidt of kan leiden) en zodoende een bijdrage levert aan het streven van Opdrachtgever naar standaardisatie in het gebruik van standaard software, lagere prijzen en een verbetering van het licentiebeheer.
Eis 22	Opdrachtnemer is op de hoogte van relevante marktontwikkelingen, roadmaps en heeft hier een eigen visie op en deelt deze met Opdrachtgever.

Eis 23	Opdrachtnemer zorgt voor alle betaling van alle kosten aan de verschillende softwareleveranciers. Opdrachtgever betaalt alleen aan Opdrachtnemer.
--------	---

2.3 Webportal

Het is belangrijk dat Opdrachtgever op een eenvoudige wijze bestellingen kan plaatsen en de status van die bestellingen kan inzien.

Eis 24	Opdrachtnemer beschikt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een digitale portal die via het publieke internet bereikbaar is voor de Opdrachtgever. De bekende internetbrowsers dienen minimaal ondersteund te worden. De verbinding en toegang naar de webportal en de webportal zelf dienen veilig te zijn en te voldoen aan onderstaande criteria: • Website bouw en beheer volgt de richtlijnen volgens OWASP; • Website wordt periodiek gecontroleerd op kwetsbaarheden.
Eis 25	De Opdrachtnemer stelt een portal ter beschikking aan de Opdrachtgever met minimaal de volgende functies: • Licentieoverzicht (afgenomen aantal licenties + aantal licenties); • Ingangsdatum/einddatum overeenkomsten; • Bestellingen; • Tracking en tracing bestellingen; • Rapportages; • Zoek, filter, sorteer en exporteer functie; • Productencatalogus; • Veelgestelde vragen (F.A.Q.'s); • Help functie; • Facturatiestatus. Het moet mogelijk blijven om ook buiten de portal om, bestellingen te plaatsen. Opdrachtnemer wordt verzocht een overzicht van de functionaliteiten (aparte bijlage) toe te voegen aan de Inschrijving. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever rechtstreeks toegang tot de administratie van de licenties, (onderhouds)contracten en overige afgenomen diensten en producten. Hiervoor stelt Opdrachtnemer één webportal of vergelijkbaar medium ter beschikking met minimaal de hierboven genoemde functies.
Eis 26	Opdrachtnemer dient mutaties in het webportal realtime (na mutatie) te realiseren. Hierbij gaat het om het up-to-date houden van de portal (bijvoorbeeld: het toevoegen van licenties, contractinformatie, producten).

2.4 Advisering op gebied van inkoop en contracteren

Opdrachtgever wenst waar mogelijk (maar tenminste in offerte trajecten) binnen de context van de aanbesteding gevraagd en ongevraagd door de Opdrachtnemer te worden geadviseerd. Dit advies betreft alle aspecten van standaard software zoals gebruikte software, aantallen, licentie(vormen) en efficiënte exploitatie.

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij zich opstelt als belangenbehartiger voor Opdrachtgever op het gebied van de inkoop van functionele standaard software en het service & onderhoud hierop, dit met name richting de software leveranciers.

2.5 Eenduidige administratie

Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de huidige in gebruik zijnde en geleverde software producten. Het daadwerkelijk gebruik door de eindgebruikers wordt gemeten door de Opdrachtgever. Elk half jaar dient de Opdrachtnemer een overzicht aan te leveren over de geleverde software producten. Dit om mogelijk illegaal gebruik van software te voorkomen en om te voorkomen dat Opdrachtgever software betaalt en deze niet gebruikt.

Eis 27	Opdrachtnemer is in staat om de via haar aangeleverde standaard software en door Opdrachtgever ingebrachte contracten gestructureerd vast te leggen. In ieder geval dient te worden opgenomen: • Voor welke gemeente de software is aangeschaft; • PO nummer (vermelding ordernummer Opdrachtgever i.h.k.v. terugzoekbaarheid); • Leverdatum; • Gedetailleerde omschrijving van het product, zowel in naam als ook versie, editie, metriek, etc.; • Aantal (incl. aantal per eenheid); • Stukprijs (incl. valuta-eenheid, ex btw); • Type aanschaf: licentie, abonnement, software (Saas), onderhoud, support, service, etc.; • Start en einddatum contract; • Renewal date; • Proof of License documentatie dient beschikbaar te zijn: (offerte, order, getekende factuur en licentiekeys); • Indien van toepassing: afhankelijkheid met ander contract in scope (ja/nee, incl. vermelding PO nummer).
Eis 28	De Opdrachtnemer houdt een administratie bij van alle software producten die Opdrachtgever afneemt. Deze dient elk half jaar overlegd te worden aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt dit op als onderdeel van de rapportage en stelt deze beschikbaar in de webportal zoals genoemd in paragraaf 3.3. Op aanvraag, dient Opdrachtnemer dit overzicht ook kosteloos te verstrekken aan Opdrachtgever.

2.6 Servicedesk

Opdrachtgever dient gebruik te kunnen maken van een Servicedesk van de Opdrachtnemer, ten behoeve van administratieve zaken en vraagafhandeling. De Servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur.

Eis 29	Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die bereikbaar is (minimaal per mail en telefonisch) op werkdagen tussen 8.30 en 17:30 uur.
Eis 30	De communicatie met de Servicedesk (zowel mondeling als schriftelijk) vindt plaats in het Nederlands.
Eis 31	Opdrachtnemer beschikt over een Servicedesk die eerstelijns informatie c.q. assistentie kan bieden bij vragen over de dienstverlening van de Software Reseller. Hierbij kan gedacht worden aan de webportal, rapportages, aanvragen, leveringen, etc. Deze Servicedesk beschikt over kennis en ervaring over de diensten, zoals beschreven in het Programma van Eisen.

2.7 Facturatie

Eis 32	De facturen moeten als E-factuur ingediend worden. Deze E-factuur bevat als onderwerp(regel): Offertenummer Opdrachtnemer, Leverancier- en Applicatienaam.
--------	--

Eis 33	Facturatie vindt plaats na opdrachtverstrekking op basis van de in de offerte van Opdrachtnemer gespecificeerde condities. Er dient per inkooporder één factuur opgesteld te worden door de Opdrachtnemer, tenzij deelfacturatie is overeengekomen met de Opdrachtgever. De factuur bevat de volgende gegevens: • Naam Opdrachtgever; • De wettelijke factuurvereisten; • Adres, woonplaats en telefoonnummer; • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer van Opdrachtgever; • Offertenummer Opdrachtnemer; • Omschrijving van hetgeen geleverd is aan de Opdrachtgever; • Periode waarop de opdracht betrekking heeft; • Het bedrag dat in rekening wordt gebracht, in euro's, exclusief BTW; • Het bedrag wordt per product gespecificeerd; • IBAN/SEPA (bankrekening) nummer, BIC/SWIFT code, KVK nummer, BTW nummer van de Opdrachtnemer.
Eis 34	Daarbij dienen op de factuur dezelfde meetwaarden (uren, stuks, kg, etc.), tarieven en (inkooporder)regels te worden gehanteerd als op de offerte van Opdrachtnemer staan vermeld.
Eis 35	Facturen zonder het juiste inkoopordernummer van Opdrachtgever worden niet in behandeling genomen.
Eis 36	Creditnota's dienen separaat verstuurd te worden, onder vermelding van het bijhorende inkooporder(regel)nummer van de opdracht én/of het debet factuurnummer waarop de creditnota betrekking heeft.
Eis 37	Bij bestellingen worden géén vracht- en/of administratiekosten in rekening gebracht, tenzij in het contract anders overeengekomen is.
Eis 38	Facturen die betrekking hebben op het volgende boekjaar kunnen in de periode tussen 20 december en 2 januari niet in rekening worden gebracht. Deze facturen worden kunnen na 2 januari gefactureerd worden.

2.8 Communicatie en overleg

Opdrachtgever wil minimaal 4 keer per jaar (1 keer per kwartaal) op tactisch niveau en minimaal 1 keer per jaar op strategisch niveau contractmanagement overleg voeren over de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten. Primair van belang hierbij zijn de volgende onderwerpen:

- Prestaties;
- Rapportages over de levering van standaard software & dienstverlening;
- Escalaties en oplostijden (hieronder vallen ook informatiebeveiligingsincidenten);
- Vaststellen van verbeterplannen;
- Adviezen;
- Ontwikkelingen in de markt en bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer initieert dit overleg, en verzorgt de voorbereiding en de vastlegging hiervan. Na het afsluiten van de Overeenkomst worden deze afspraken ingepland door Opdrachtnemer.

Eis 39	Opdrachtnemer organiseert maandelijks op operationeel niveau een overleg met de coördinator Functioneel beheer, de contractmanager en de medewerker bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.
--------	---

Eis 40	Opdrachtnemer organiseert minimaal 4 keer per jaar op tactisch niveau een overleg met de Teamleider, servicemanager en contractmanager van de Opdrachtgever.
Eis 41	Opdrachtnemer organiseert minimaal 1 keer per jaar op strategisch niveau een overleg met de directeur, teamleider en contractmanager van de Opdrachtgever.
Eis 42	Opdrachtnemer initieert het operationeel, tactisch en strategisch overleg, verzorgt de voorbereiding en de vastlegging van deze overleggen. Na het afsluiten van de Overeenkomst worden deze afspraken ingepland door Opdrachtnemer.
Eis 43	Opdrachtnemer dient een functionaris en diens plaatsvervanger aan te stellen die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen functionaris bij Opdrachtgever. Beiden dienen met een directe lijn bereikbaar te zijn.
Eis 44	Opdrachtnemer dient een accountmanager aan te stellen die het contact zal onderhouden met de functionaris van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategische vlak.
Eis 45	Opdrachtnemer dient in samenspraak met de contractmanager van Opdrachtgever werkafspraken te maken en hier concreet invulling aan geven teneinde de uitvoering van de Overeenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen.
Eis 46	Opdrachtnemer evalueert bij twee softwareleveranciers hoe zij het proces zoals opgenomen in paragraaf 1.7 van de inschrijvingsleidraad ervaren. Deze evaluatie wordt besproken in het tactisch overleg. Mocht er aanleiding zijn dan kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk besluiten om het proces te herzien.

2.9 Rapportages

Eis 47	<u>Operationeel overleg (maandelijks)</u> Opdrachtgever dient elke maand een rapportage te ontvangen met daarin de volgende gegevens: • openstaande orders (offertenummer opdrachtnemer, leverancier, omschrijving, bedrag, datum indiening offerte, streefdatum afronding offerte, behandelaar bij opdrachtnemer, status); • renewel calendar (offertenummer opdrachtnemer, leverancier, omschrijving, bedrag, ingangsdatum offerte, einddatum offerte, streefdatum verlenging offerte, behandelaar bij opdrachtnemer). Deze rapportage dient minimaal twee werkdagen voor het operationeel overleg beschikbaar te worden gesteld.
Eis 48	<u>Tactisch niveau (per kwartaal)</u> Opdrachtgever dient elk kwartaal een service level rapportage te ontvangen, op basis van de vast te stellen KPI's tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Daarnaast dient Opdrachtnemer eventuele klachten in deze rapportage op te nemen. Deze rapportage dient minimaal twee weken voor het tactisch overleg beschikbaar te worden gesteld.
Eis 49	<u>Jaarrapportage</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk de derde week van januari een jaarrapportage over het afgelopen kalenderjaar aan. Deze rapportage bevat alle afgesloten offertes over het betreffende kalenderjaar (inclusief offertenummer opdrachtnemer, leverancier, omschrijving, bedrag offerte, datum indiening offerte, datum afronding offerte, behandelaar bij opdrachtnemer). Opdrachtnemer levert uiterlijk drie weken na eindiging van het kalenderjaar een jaarrapportage.
Eis 50	Rapportages dienen te worden verstrekt in Excel format.

3. Re-transitie

3.1 Inleiding

Onder re-transitie wordt verstaan het proces, deliverables en de verantwoordelijkheden die gelden indien de diensten die worden verleend door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in het geheel of gedeeltelijk worden beëindigd. De re-transitie vindt plaats op basis van bepalingen die staan vermeld in de Raamovereenkomst. Onafhankelijk van deze momenten verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer in al deze gevallen een re-transitieplan maakt, afstemt en uitvoert.

Eis 51	Opdrachtnemer conformeert zich voor de re-transitie fase aan de Gedragscode Exit, zoals opgesteld door het Platform Outsourcing Nederland (PON).
Eis 52	Als onderdeel van de aanbidding schrijft de winnende Opdrachtnemer een re-transitieplan en levert deze binnen drie weken na definitieve gunning op aan de Opdrachtgever.
Eis 53	De re-transitie vindt plaats conform het overeengekomen re-transitieplan.

3.2 Continuïteit tijdens re-transitie

Opdrachtnemer zal de continuïteit van de dienstverlening bewaken tot het moment van re-transitie. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de operationele stabiliteit tot het officiële moment van overdracht (decharge). Opdrachtnemer zal de dienstverlening tijdens de re-transitie conform de bestaande Service Levels uitvoeren. Tot het moment dat de dienstverlening definitief door de Opdrachtgever en/of door de nieuwe dienstverlener zal worden uitgevoerd, blijven de Service Levels tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer van toepassing. Wanneer de re-transitie is afgerond is de Opdrachtgever of de nieuwe dienstverlener verantwoordelijk.

Eis 54	Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de re-transitie de dienstverlening wordt gecontinueerd tegen de serviceniveaus zoals van toepassing gedurende de reguliere dienstverlening.
Eis 55	Alle benodigde programmatuur, rapporten en tooling voor de uitvoering van de dienstverlening en goed functioneren van de geleverde software dienen nog een half jaar na beëindiging van de raamovereenkomst beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

3.3 Overdracht van actuele informatie

Een belangrijke randvoorwaarde voor een geruisloze overdracht van de dienstverlening van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever of naar de nieuwe aanbieder betreft het up-to-date maken, up-to-date houden en de borging van de documentatie.

Eis 56	<u>Documentatie Installed base</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de documentatie en informatie van de systemen (o.a. de webportal) en software van Opdrachtgever op orde en overdraagbaar zijn.
Eis 57	<u>Contracten derde partijen</u> Opdrachtnemer levert bij de re-transitie de set met over te dragen Nadere Overeenkomsten met derde partijen aan bij de Opdrachtgever.
Eis 58	<u>Dossiers</u> Indien Opdrachtnemer tijdens de re-transitie inkoop projecten (openstaande orders en lopende opportunity's) uitvoert binnen de scope van de dienstverlening, dienen de inkoopdossiers van deze projecten op orde te worden gemaakt en op te leveren tijdens re-transitie. Tenminste dienen in het inkoopdossier de volgende onderwerpen actueel te zijn: • Deliverables; • Reeds opgeleverd; • Nog op te leveren;

	• Fasering; • Planning; • Resourceplanning; • Overzicht gemaakte afspraken; • Contactgegevens betrokken contactpersonen bij leverancier.
Eis 59	<u>Re-transitie overleg</u> Opdrachtnemer initieert een re-transitie overleg voor de bespreking en overdracht van lopende inkoopdossiers.

3.4 Voorwaarden re-transitie

Eis 60	<u>Kennisoverdracht</u> Kennisoverdracht tijdens de re-transitie is gericht op een voortzetting van diensten op een 'as-is' basis door de Opdrachtgever en/of de nieuwe aanbieder. Gebruikers ervaren als gevolg van de overdracht geen verandering van serviceniveaus.
Eis 61	<u>Vertrouwelijke documenten</u> Alle vertrouwelijke documenten die Opdrachtnemer ten behoeve van de betreffende uitbestede diensten heeft ontvangen van de Opdrachtgever of in opdracht van de Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer te retourneren aan de Opdrachtgever, inclusief alle (digitale) kopieën. Alle kopieën dienen door Opdrachtnemer vernietigd te worden na overdracht.

4. Service levels

Een belangrijke doelstelling van Opdrachtgever is het verder optimaliseren van het administratieve (inkoop) proces van standaard software. Opdrachtnemer dient te zorgen voor een proces met minimale foutmarges. Hiertoe heeft Opdrachtgever een aantal service levels opgesteld die tijdens de looptijd van de raamovereenkomst gelden. Deze service levels zijn vertaald naar KPI's. Om deze tabel verder in te vullen dient de instructie zoals opgenomen in de inschrijvingsleidraad 6.1.2. te worden gevolgd.

KPI omschrijving	Service level	Meetperiode	Consequentie bij niet behalen KPI
Tijdig indienen van offertes (eis 8)			
Correcte offertes (eis 10)			
Tijdig leveren van software (eis 12)			
Tijdig signaleren bij aflopen contract (eis 17)			
Correcte facturen (eis 32 t/m 38)			