

BIJLAGE 16

Concept DAP

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller - Microsoft*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller - Microsoft

Auteur(s): René van der Laan, Leonie de Wilde

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Arnoud Gringhuis

Het Waterschapshuis, 31-10-2022

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 (hierna: 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 geschiedt in het Nederlands.

1.2 Contactpersonen

Bij de verschillende overleggen dienen minimaal de in de onderstaande tabel 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.

Functie/ niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Functionaris 1		
Vervanger Functionaris 1		
Functionaris 2		
Vervanger Functionaris 2		
Functionaris 2		
Vervanger Functionaris 3		
Functionaris 3		

Indien bij een van de Partijen contactpersonen wijzigen zal die Partij dat aan de andere Partij schriftelijk meedelen.

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 Contractmanagement overleg

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vinden de volgende reguliere overleggen plaats over de voortgang van de dienstverlening:

- Operationeel/tactisch overleg, op locatie bij iedere Deelnemer; elk jaar.
- Tactisch/strategisch overleg, op locatie bij Opdrachtgever; elk jaar.

Doel van deze overleggen is onder andere:

- Het vaststellen van de voortgang van de overeenkomst, mede aan de hand van de SLA.
- Het adresseren van concrete vragen van de Deelnemers.
- Het bespreken van klachten, meldingen, storingen en klantverzoeken van Deelnemers en Opdrachtgever.
- Het bespreken van eventuele maatregelen om de dienstverlening bij te sturen.
- Het bespreken van (voorgestelde) wijzigingen in de SLA/DAP.
- Etc.

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

1.4.2 Evaluatieoverleg

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt één 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 Beheer en evaluatie SLA

De SLA wordt beheerd door Opdrachtgever en wordt minimaal één maal per jaar, of op verzoek van een van de Partijen, geëvalueerd tijdens het evaluatieoverleg. Beide partijen kunnen voorstellen doen om de SLA aan te passen. Aanpassingen op de SLA worden door Opdrachtnemer verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt de SLA in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid (hoe draagt dit bij aan de klantwaardering) in achterliggende periode van de SLA, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee weken voor het evaluatieoverleg bij Opdrachtnemer ingediend worden.

Onder het beheer van de SLA wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Rapportage over de bruikbaarheid van de SLA;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over de SLA, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;

1.6 Rapportages

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

1.7 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.

1.8 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 Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in de SLA

2.1.1 Wijzigingen

De Contractmanager van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actualiseren van deze SLA. Wijzigingen dienen door beide Partijen te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.

2.1.2 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Contract Manager van Opdrachtgever aangeven bij de Account Manager van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.1.3 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer

Voorstellen tot wijzigingen op deze SLA worden door de Account Manager van Opdrachtnemer aan de Contract Manager van Opdrachtgever uitgebracht. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om de SLA direct aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om de SLA aan te passen zal de Account Manager van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.2 In relatie tot de KPI's

2.2.1 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.

2.2.2 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.

2.2.3 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.

2.2.4 Klanttevredenheidsonderzoek

- Elk half jaar zal door Opdrachtgever een klanttevredenheidsonderzoek bij alle Deelnemers worden afgenomen.

2.3 Escalatie

Indien de door opdrachtnemer geleverde dienstverlening niet conform afspraak is of wanneer deze niet voldoet aan het door Deelnemer of Opdrachtgever gewenste niveau, treden partijen hierover in overleg. In eerste instantie vindt het overleg plaats op operationeel niveau, al dan niet aangevuld met (direct) leidinggevend.

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

Escalatieniveau	Deelnemer	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch			
Tactisch			
Operationeel			

3 Retransitie – Exitstrategie

3.1 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.

3.2 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.