



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8

Programma van eisen

Realisatie Roadmap naar digitale
verbondenheid





© 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	Deskundigen	4
Hoofdstuk 3	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	5
Hoofdstuk 4	Prestatie indicatoren	5
Hoofdstuk 5	Managementrapportage	5
Hoofdstuk 6	Communicatie en evaluatie	6
Hoofdstuk 7	Overige verplichtingen	6
Hoofdstuk 8	Financieel	6
Bijlage A	Profiel programmamanager	
Bijlage B	Profiel consultant digitalisering	

1 | Dienstverlening

Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij de Realisatie van de roadmap naar digitale verbondenheid.

Opdrachtnemer geeft centrale sturing en heeft specifieke digitale vaardigheden voor de executie van de digitale roadmap.

Opdrachtnemer heeft kennis en vaardigheden op het gebied van het begeleiden van digitale transformaties en het runnen van het 'CDO Office' door middel van:

- input geven over en onderdeel uitmaken van de digital governance structuur in de vorm van het begeleiden van het centrale digitale team gedurende de executie van de digitale roadmap;
- het centraal oppakken van projectmanagement activiteiten aan de hand van bewezen projectmanagement methodologieën;
- de invulling van de rol van programmamanagement digitalisering bestaande uit: een expert rol op het gebied van digitalisering, (bij)sturen van de projectteams, coördineren van het project portfolio, de link leggen tussen de business en IT een en ander in verhouding tot de overige ambities van Senzer;
- drijver zijn van digitalisering binnen Senzer. Gericht op het uiteindelijk duurzame verankering van digitalisering in de organisatie;
- monitoren van de belangrijkste te ontwikkelen KPI's om ervoor te zorgen dat Senzer investeert in de juiste digitale initiatieven.

Opdrachtnemer start de dienstverlening vanaf 7 april 2023 en zet gedurende het eerste jaar, vanaf 7 april 2023 tot en met 6 april 2024, gedurende 40 werkweken deskundigen in:

Deskundigen	Aantal uren per week	Aantal weken
Directeur	2	40
Programma manager	24	40
Consultant digitalisering	28	40

Het aantal in te zetten weken en uren per week per deskundige in de opvolgende jaren van de Overeenkomst wordt door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vastgelegd. Uitgangspunt is de behoefte die Opdrachtgever heeft.

2 | Deskundigen

De deskundigen:

- conformeren zich aan de digitale visie en de roadmap naar digitale verbondenheid van Opdrachtgever;
- zijn minimaal academisch opgeleid en werken op universitair niveau;
- beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief zeer vaardig;
- hebben een proactieve houding en handelen en adviseren hiernaar;
- zijn doortastend, vragen door en zijn bedrijfsmatig optredende deskundigen;
- zijn professionele gesprekspartners voor Opdrachtgever;
- werken samen binnen de organisatie met medewerkers en eventueel andere ingehuurd specialisten van Opdrachtgever.

Daarnaast stelt Opdrachtgever hoge eisen aan de aanvullende capaciteiten van alle deskundigen van de Opdrachtnemer in het algemeen en meer in het bijzonder aan de directeur en programmanager. Dit is als volgt geconcretiseerd:

Proactieve advisering

- Is in staat om het probleem te benoemen en de ander het te laten begrijpen en oplossingen te genereren vanuit de inhoud en vanuit de relatie
- Dit betekent ook dat de deskundige zodanig communiceert, zowel mondeling als schriftelijk, dat die communicatie is afgestemd op het niveau van de gesprekspartner

Proactieve identificatie

- Is toegankelijk door zichzelf te laten zien in de onderneming van de opdrachtgever, staat open voor vragen en is in staat om goed te luisteren en reageert daarin snel;
- Neemt de medewerkers van Opdrachtgever serieus en verdiept zich in de specifieke (team)problematiek;
- Komt met gevraagde en ongevraagde adviezen.

Proactieve empathie

- Bij de Opdrachtgever mensen die verkeren in een bepaalde staat van “zijn”. Medewerkers (met een afstand tot de arbeidsmarkt) verdienen diepgaande interesse van de deskundigen die hen moeten helpen.

2.1 Directeur

De directeur bewaakt de succesvolle uitvoering van de Opdracht, in casu de digitale transitie en het effectief realiseren van de digitale roadmap. De directeur is hiervoor nauw betrokken bij de Opdracht, in nauw contact met de Opdrachtgever en adviseert en ondersteunt (middels diensten/specialismen) met goedvinden van Opdrachtgever om het gewenste resultaat te behalen.

2.2 Programmamanager

In Bijlage A is het profiel van de programmamanager opgenomen met de minimum eisen.

2.3 Consultant digitalisering

In Bijlage B is het profiel van de consultant digitalisering opgenomen met de minimum eisen.

3 | Bevoegde medewerker Opdrachtgever

De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, Directeur Bedrijfsvoering, is bevoegd tot het geven van Opdrachten voor de dienstverlening en tot het doorvoeren van wijzigingen in het aantal in te lenen uren. Alleen deze persoon is bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, Opdrachten door bevoegde persoon kunnen worden gefactureerd.

4 | Prestatie indicatoren

Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van Key Performance Indicatoren (KPI's).

Omdat de Opdrachtgever gelooft dat een goede dienstverlening is gebaseerd op partnership, kiest zij ervoor de KPI's samen met de Opdrachtnemer op te stellen nadat de dienstverlening is ingeregeld, doch uiterlijk na 2 maanden te tellen vanaf het moment waarop de dienstverlening contractueel is gestart.

Omdat de KPI's niet alleen bedoeld zijn om de prestaties van de Opdrachtnemer te meten maar ook om de dienstverlening te optimaliseren wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd om in overleg met de Opdrachtgever de KPI's te benoemen die van toepassing zijn op de Opdrachtgever. Dit met het doel om samen vorm te geven aan een optimaal (uitvoering)proces gericht effectieve en efficiënte dienstverlening.

5 | Managementrapportage

Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever maandelijks tenminste de volgende managementinformatie:

1. status voortgang dienstverlening;
2. status voortgang programma's;
3. status voortgang afzonderlijke projecten;
4. verantwoording aantal ingezette uren en kosten per deskundige.

Opdrachtgever zal tijdens de eerste twee maanden van de dienstverlening in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) week na afloop van iedere maand beschikbaar te worden gesteld. De managementinformatie wordt digitaal in een rapport aangeleverd.

6 | Communicatie en evaluatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de 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	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Directeur bedrijfsvoering	

Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per kwartaal op strategisch niveau met Opdrachtgever. Hierbij vindt tevens 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 Overeenkomst 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.

Periodiek wordt de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

7 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden 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 en ondernemerschap.

8 | Financieel

Tarieven

De uurtarieven, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 april 2024, op basis van Totaal Cao-sectoren de Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2010=100). Peildatum is het jaar indexcijfer. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van het jaar vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

Overige financiële condities

Het is Opdrachtnemer toegestaan, enkel na voorafgaande toestemming van de bevoegde medewerker van Opdrachtgever, om bijkomende onkosten (gespecificeerd) tot maximaal 10% van de jaarvergoeding in rekening te brengen.

Alle bedragen zijn exclusief btw.

Facturering

Facturatie vindt maandelijks plaats van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever middels een digitale (verzamel)factuur in PDF. Op deze facturen dienen ten minste te worden opgenomen:

- 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;
- volgnummer factuur;
- omschrijving Overeenkomst;
- uniek nummer/ verplichtingenummer;
- aantal gewerkte uren en uurtarief per deskundige;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

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

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: Senzer@inkoopfacturen.nl.

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.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl