

Bijlage 1a: Programma van Eisen Algemeen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eis	Algemene eisen
a-e-1	Opdrachtnemer dient uitvoering te geven aan het opzetten van een team aan deskundigen voor de Opdrachtgever gedurende de implementatie.
a-e-2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. De Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting.
a-e-3	Opdrachtnemer dient minimaal te beschikken over de navolgende certificeringen: EDA (Enterprise Direct Advisor) CSP (Cloud Solution Provider), direct and indirect Microsoft SAM (Software Asset Management) Partner
a-e-4	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever binnen een termijn van vier weken op de hoogte van iedere wijziging in de organisatiestructuur, juridische structuur en concern/holdingstructuur. Is er sprake van consequenties en kan de overeengekomen uitvoering van de dienstverlening niet worden geborgd dan is continuering van de Overeenkomst niet vanzelfsprekend. Opdrachtgever behoudt zich als er geen waarborg kan worden gegeven het recht voor continuering te eisen dan wel het contract zonder verplichtingen te ontbinden.
a-e-5	Opdrachtnemer voorziet in een (1) vast contactpersoon gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer borgt gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van deze contactpersoon bij ziekte, verlof e.d.
a-e-6	Opdrachtnemer garandeert een bereikbaar- en inzetbaarheid op werkdagen van 08.00-17.00 uur.
a-e-7	Opdrachtnemer garandeert een bereikbaarheid voor toelichting op advies binnen 24 uur (op werkdagen).
a-e-8	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG).
a-e-9	Opdrachtnemer zet geen personen in die op een of andere manier een arbeidsovereenkomst hebben met de Opdrachtgever.
a-e-10	Opdrachtnemer is transparant in zijn relaties met haar ketenpartners en/of professionals.
a-e-11	Medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet, zullen voldoen aan het volgende profiel: Oplossing-, resultaat- en termijngerichtheid, goed in samenwerking en communicatie; In staat fouten te herkennen en te herstellen; Visie/ zakelijke en realistische instelling-/ inlevingsvermogen; Meedenkend en vernieuwend, in balans met de mogelijkheden van (onderdelen van) de organisatie.
a-e-12	Natuurlijke adviesfunctie Opdrachtnemer vervult een natuurlijke adviesfunctie welke bij de kosten bij haar inschrijving zijn inbegrepen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij tevens adviseert over bevindingen die zijn voortgekomen uit de controle op de huidige licenties tijdens de implementatiefase. De adviezen omvatten verder: bespreken uitkomsten van de resultaten, risico's in relatie tot ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever, relevante informatie over nieuwe procedures en richtlijnen, wetgeving, en ontwikkelingen.
a-e-13	Nederlandse taal Alle medewerkers, welke in contact treden met Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
a-e-14	Wet- en Regelgeving De dienstverlening dient conform vigerende wet- en regelgeving uitgevoerd te worden.

a-e-15	Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer de volgende diensten kan leveren: Advisering over de meest gunstige licentievormen (inclusief compliance); Installatie en implementatie van de gevraagde oplossing.
a-e-16	Alle adviezen gebaseerd op relevante ontwikkelingen zijn onderdeel van de dienstverlening en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor eventuele ondersteuning bij de softwareselectie.
a-e-17	Voor informatiebeveiligingseisen zie bijlage "informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties".

Eis	Commerciële eisen
c-e-1	Contracteren en uitvoering geschieden in de Nederlandse taal.
c-e-2	Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten.
c-e-3	Bij komende kosten (bv reiskosten, reizen, km vergoedingen, verblijfskosten e.d.) zijn onderdeel van de tarieven en kunnen niet separaat worden gefactureerd.
c-e-4	Opdrachtnemer factureert achteraf per maand naar de Opdrachtgevers inzake jaarlijks wederkerende kosten.
c-e-5	Maandelijkse kosten: Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen Opdrachtnemer vermeldt op de digitale factuur minimaal: Omschrijving/specificatie van de verrichtte dienstverlening; Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; De datum van dienstverlening; De Opdrachtgever van de diensten; Het btw-bedrag; Btw-nummer; KvK-nummer; Bankrekeningnummer. Tevens dient op de factuur te staan: Een contract-of inkoopordernummer; Persoonsgegevens of kostenplaatsen ter controle/doorbelasting.
c-e-6	De geldende prijzen in het kader van een beheersovereenkomst kunnen maximaal éénmaal per jaar worden gewijzigd op basis van een CBS-indexcijfer voor de zakelijke dienstverlening. De verhoging van de uurtarieven mag niet hoger zijn dan het CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening (2015=100). De prijswijziging dient minimaal 3 maand voorafgaand aan de verlenging onderbouwd aangeleverd te worden bij Opdrachtgever. CBS Cijfer: http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838ned&D1=0-14&D2=a&D3=0&D4=0&D5=85-115&VW=T De eerste verhoging kan ingaan op 1 januari 2025.
c-e-7	Overdracht na beëindiging van de overeenkomst Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe partij. Het tijdig beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of nieuwe partij gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.