



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8 Programma van eisen

Europese Aanbesteding
Onderhoud Microsoft NAV 2018
en bijbehorende dienstverlening



© Copyright 2024, Euro Management Consultants.

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.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemeen	4
Hoofdstuk 2	Ondersteuning en servicedesk ten behoeve van Microsoft NAV 2018	4
Hoofdstuk 3	SPoC voor add-ons	5
Hoofdstuk 4	Service Management	6
Hoofdstuk 5	Kwaliteit	7
Hoofdstuk 6	Klachtenregeling	8
Hoofdstuk 7	Portal	8
Hoofdstuk 8	Prijzen	8
Hoofdstuk 9	Overige verplichtingen	10
Hoofdstuk 10	Controle	10

1. Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een blijvend technisch goed werkend systeem van Microsoft NAV 2018. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de goede werking van de aan dit pakket gelieerde en geïnstalleerde additionele software, eventueel toegepast maatwerk en interfaces. De ICT infrastructuur wordt door de Diamant-groep of in opdracht van de Diamant-groep beheerd.

De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende kennis en inzicht van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, zodat zij in staat is, naast de door de Opdrachtnemer beheerde systemen, mede verantwoordelijk te zijn voor een goede werking en ondersteuning van de totale keten van applicaties (ketenintegratie). Dit betreft met name kennis en inzicht in de werking van de gekozen ESB oplossing en de berichten die daarin worden verwerkt. Functioneel systeembeheer en IT-infrastructuurbeheer vallen niet onder de te leveren diensten. Functioneel systeembeheer betreft het inrichten en onderhouden van applicaties met gegevens (zoals stamtabellen, gebruikersinformatie en autorisaties) en het beheren van de bijbehorende functionele specificaties. Functioneel systeembeheer en IT-infrastructuurbeheer zal door Opdrachtgever zelf worden ingevuld.

2. Ondersteuning en servicedesk ten behoeve van Microsoft NAV 2018

De servicedesk van Opdrachtnemer is het centrale aanspreekpunt voor de afdeling I&A. Vragen over de programmatuur worden door de servicedesk geregistreerd. Vervolgens wordt een inhoudelijke reactie gegeven door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer geeft de afdeling I&A van Opdrachtgever eerstelijns ondersteuning. Onder eerstelijns ondersteuning wordt verstaan:

1. het onderzoeken van de door afdeling I&A van Opdrachtgever gemelde tekortkoming in de gebruikerssoftware en deze indien mogelijk, oplossen, zodat de normale bedrijfsvoering van Opdrachtgever met zo min mogelijk oponthoud kan doorgaan. Een tekortkoming dient reproduceerbaar te zijn. Indien de tijd die nodig is om het probleem op te lossen meer bedraagt dan 60 minuten zal het probleem via de Opdrachtnemer worden ingepland. Opdrachtnemer licht de afdeling I&A van Opdrachtgever hieromtrent onmiddellijk in;
2. het desgevraagd geven van korte telefonische adviezen over het gebruik van de programmatuur;
3. het documenteren van de door de afdeling I&A van Opdrachtgever gemelde onvolkomenheden in het zogenaamde telefoonwacht registratiesysteem. Van de opgetreden problemen wordt de Opdrachtgever te allen tijde op de hoogte gebracht. Op verzoek kan door Opdrachtnemer aan de afdeling I&A van Opdrachtgever een overzicht van problemen, die zich hebben voorgedaan, worden toegezonden;
4. telefonische ondersteuning via de servicedesk bij het vaststellen of de storing is gelegen in de hardware, de software of aan foutieve bediening. Ingeval er sprake is van een hardware storing zal de servicedesk van Opdrachtnemer in samenspraak met de afdeling I&A van Opdrachtgever de hardware leverancier middels een storingsmelding terstond op de hoogte stellen;
5. indien mocht blijken dat tweede lijn support noodzakelijk is dan kan Opdrachtnemer gebruik maken van de faciliteiten van de afdeling support van Navision Nederland of via deze van het Navision hoofdkantoor in Denemarken. Het inzetten van deze vorm van ondersteuning dient gecoördineerd te worden door Opdrachtnemer;
6. periodiek komen er nieuwe releases uit van de software. Indien het hier gaat om opgeloste fouten zal de code op het systeem aangepast worden aan de laatste release. Dit geschiedt door het overzetten van de gewijzigde objecten of de uitrol van nieuwe cliënt software. In dit geval vallen de additionele licentierechten en de uit te voeren werkzaamheden door Opdrachtnemer onder het onderhoudscontract. De werkzaamheden worden in overleg met de Opdrachtgever ingepland;

7. voor technische updates, dwz opwaardering van versies zonder dat daarbij de database wordt opgewaardeerd, worden gratis ter beschikking gesteld door de Opdrachtnemer;
8. vóór uitvoering van een technische update dient eerst in overleg met Opdrachtgever een backup gemaakt te worden;
9. de werkzaamheden aan het systeem worden uitgevoerd tussen 19:00 en 07:00 uur of in het weekend. Cruciale patches en updates kunnen direct verwerkt worden. De werkzaamheden hiervoor worden in overleg met Opdrachtgever ingepland;
10. Opdrachtnemer biedt adequate informatie over de actuele onderhoudswerkzaamheden en storingen aan het systeem.

3. SPoC voor add-ons

Opdrachtnemer treedt op als Single Point of Contact voor de Add-Ons. Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever het onderhoud van de add-ons met een opslagpercentage zoals geoffreerd in de Inschrijving.

Het betreft de Add-Ons:

- Dynamics Ctrade Essentials;
- Dynamics Ctrade Projects;
- Dynamics Ctrade Pricing;
- Dynamics Ctrade Supply Chain;
- Dynamics Ctrade Datasynchronisatie;
- Dynamics Ctrade Scanning;
- Dynamics Ctrade Interface Toolbox;
- Dynamics Ctrade Manufacturing;
- Q-Essentials;
- ExpandIT Backup;
- 2Control t.b.v. beveiliging;
- Advanced Forms van Quadira;
- Paypal betalingsmodule van Quadira;
- Document Capture van Continia.

Er zijn tevens koppelingen gerealiseerd met de Dynamics Ctrade interface toolbox. Momenteel zijn er koppelingen met:

- Alpheios;
- King;
- Frankeer machine Pintney Bows;
- Groen Vision van Infogroen;
- Koppeling resources vanuit Compas van Emergo systems;
- Timetell;
- Interface met Salarispakket AFAS;
- Inlezen tankpas gegevens;
- Inlezen facturatie gegevens t.b.v. P-detachering.

Indien onderhoud op de koppelingen wordt verricht dan geldt het uurtarief zoals geoffreerd in de Inschrijving.

4. Service Management

Incidenten, changes, service requests en complaints worden geregistreerd in het Service Management System. Dit gebeurt op de volgende manier:

- gedurende standaard kantoortijden (maandag – vrijdag van 08.00 – 18.00 uur NL tijd) uitvoeren van de intake en classificatie van een binnenkomende meldingen en verwerking hiervan in het Service Management System;
- gedurende standaard kantoortijden (maandag – vrijdag van 08.00 – 18.00 uur NL tijd) uitvoeren van de analyse van een incident;
- indien de afhandeling van een incident, change request of service request (door een derde) meer dan 60 minuten in beslag neemt, zal middels een email of het voorleggen van een inzetbevestiging aan Opdrachtgever goedkeuring voor de verdere tijdsbesteding gevraagd worden;
- beschikbaar stellen aan Opdrachtgever van een portal via internet (selfservice portal) waarop meldingen door het aantal benoemde key-users ingediend kunnen worden;
- beschikbaar stellen van minimaal 2 benoemde key-user accounts waarmee meldingen ingediend en 24 uur per dag gevolgd kunnen worden in de selfservice portal;
- inzicht bieden in de status van meldingen via de selfservice portal;
- het per kwartaal opstellen en toesturen van een standaard Service Level Management rapportage.

Het behandelen van een incident gebeurt op basis van onderstaande KPI's (Key Performance Indicators). Deze KPI's worden vastgesteld op basis van een impact van de verstoring en de urgentie om deze opgelost te hebben. Voor de impact is onderstaande definitie van toepassing. De urgentie wordt in overleg met de melder vastgesteld.

Urgentie	Impact			
		Critical	Major	Minor
	Urgent	1	2	3
	Normal	2	3	4
	Not-Urgent	3	4	4

De impact is onderverdeeld in vier gradaties en als volgt gedefinieerd:

Prioriteit	Definitie
1. Critical	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn onbruikbaar, er is geen systeemondersteuning voor de ondersteuning van de bedrijfs-kritische processen aanwezig. De gevolgen voor alle eindafdeling I&A van Opdrachtgevers en/of schade voor de cruciale bedrijfsprocessen is zeer groot.
2. High	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn gedeeltelijk operationeel, sommige functies zijn niet beschikbaar voor ondersteuning van belangrijke sub-processen. De storing heeft gevolgen voor een grote groep medewerkers en/of schade is groot.
3. Medium	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn operationeel. Er is een lastige situatie ontstaan wegens het niet beschikbaar zijn van niet essentiële functionaliteit. Bedrijfsprocessen kunnen worden uitgevoerd, ofschoon ongemakkelijk. De storing heeft gevolgen voor één of enkele eindafdeling I&A van Opdrachtgevers en/of de schade is beperkt.

4. Low	NAV 2018 en/of applicatie(s) is/zijn bruikbaar ondanks de kwestie. De kwestie heeft geen directe invloed op de bedrijfsprocessen.
--------	---

De Service Desk zal naar de klant reageren volgens de prioriteit van de melding. De responsetijd is de maximale tijd tussen de registratie van de melding en de classificatie van de melding.

Prioriteit	Responsetijd (registratie & classificatie)	Streef oplostijd
1. Critical	< 1 uur	< 1 werkdag
2. High	< 1 uur	< 2 werkdagen
3. Medium	< 1 uur	< 5 werkdagen
4. Low	< 1 uur	< 10 werkdagen

5. 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 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	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Hoofd I&A	
Operationeel	Navision beheergroep	

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 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.

Bij vragen of calamiteiten zal er een operationeel overleg worden gehouden om de voortgang te bespreken. De dienstverlening wordt 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.

6. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 3 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per halfjaar vindt overleg plaats tussen Partijen waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

7. Portal

Opdrachtnemer stelt een portal beschikbaar waarin meldingen door Opdrachtgever gedaan en gemonitord kunnen worden. Tevens wordt hier de facturatie met specificaties in opgenomen.

8. Financieel

8.1 Prijs

De prijzen, die voor uitvoering van de onderhavige Overeenkomst gelden, zijn percentages van de licentiewaardes:

Onderhoud Microsoft NAV 2018	% van bruto licentiewaarde Microsoft NAV 2018
Ondersteuning en helpdesk ten behoeve van Microsoft NAV 2018	% van bruto licentiewaarde
Onderhoud Diverse add-ons	% van bruto add-ons waarde
Onderhoud add-ons Prodware	Vaste jaarprijs
Optionele dienstverlening voor werkzaamheden aan integraties/koppelingen	Uurtarief

Er is geen indexering van toepassing.

De vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

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 de Opdrachtnemer.

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

8.2 Facturering

De facturering geschiedt eenmaal per jaar vooraf, door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur.

De facturen worden verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5004 EA Tilburg

De (pro-forma)factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- factuurdatum;
- factuurnummer;
- referentie "Navision 2018 en add-ons";
- begin- en einddatum;
- specificatie producten, licentiewaarden en percentages;
- factuurbedrag ex btw;
- btw;
- totaalbedrag incl btw;
- bedrijfsnaam Opdrachtnemer.

8.3 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.

9. 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.

10. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van de Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromc.nl