

Bijlage 8 Programma van Eisen SAP Consultancy

Vertrouwelijkheidsniveau: **Openbaar**



Inhoudsopgave

Dienstverlening	3
Aanvang	3
Scope.....	4
Vorm.....	6
Kwaliteit	7
Overige eisen	10
Beëindiging	10
<i>Kennis van bedrijfsprocessen.....</i>	<i>10</i>
<i>Informatiebeveiliging</i>	<i>10</i>
<i>Kosten</i>	<i>10</i>

Aanvang

- De tijdslijn per onderdeel is weergegeven in onderstaand overzicht:

[illegible]

Scope

Perceelen

De leverancier levert diensten op de volgende kennisgebieden:

Perceel 1 - Algemeen

SAP Business Explorer (BEx) Analyzer
 SAP Business Warehouse (BW)
 SAP Content server
 SAP Cross Application Timesheet (CATS)
 SAP Data Services
 SAP Document Management System
 SAP Enterprise Core Component (ECC)
 SAP Enterprise gateway (GW)
 SAP Enterprise Portal (EP)
 SAP Fiori
 SAP Firefighter
 SAP Governance Risk Compliance (GRC)
 SAP Graphic user interface (GUI)
 SAP HANA Cloud Connector (HCC)
 SAP interfaces (ascii, odata, rfc, idoc)
 SAP Legacy System Migration Workbench (LSMW)
 SAP Mobility gateway
 SAP SEAL
 SAP Solution manager (SOLMAN)
 SAP Theobalt
 SAP workflow (WFL)
 SYBASE (interne database SAP)
 SAP Solution Manager (CUA – Central User Administration)
 SAP Change Request Management (ChaRM)
 SAP HR Ministam

Perceel 2 - Specifiek

SAP Strategic Enterprise Management (SEM)
 SAP Corporate Finance Management (CFM) met FICO
 SAP Financials and controlling (FICO)
 SAP Strategic Enterprise Management (SEM)
 SAP Materials management (MM)
 SAP Multi-Resource Scheduling (MRS)
 SAP Profit Center Accounting (PCA)
 SAP Project System (PS)
 SAP Sales & Distribution (SD)
 SAP Warehouse Management (WM)
 Enterprise Asset Management (EAM):

- SAP Plant Maintenance (PM)
- SAP Quality Management (QM)
- SAP Customer Service (CS)

Optie (mogelijk later af te nemen):

- SAP Employee File management (EFM)
- SAP Human Capital Management (HCM)
- SAP Payroll (PY)
- SAP SuccessFactors

Wanneer GVB gedurende de looptijd andere SAP-onderdelen in gebruik neemt worden algemene modules aan perceel 1 toegevoegd en specifieke modules aan perceel 2. De desbetreffende leverancier levert dan ook de diensten hiervoor, indien nodig met behulp van een onderaannemer.

Diensten

In de onderstaande tabel staan de diensten beschreven die onder deze overeenkomst dienen te worden geleverd. Per dienst wordt een beschrijving gegeven van de dienst, op welk perceel deze van toepassing is en in hoeverre deze 24x7 geleverd moet worden of niet.

De diensten die alleen binnen perceel 1 vallen betreffen het gehele SAP-platform en dienen binnen perceel 1 te worden uitgevoerd voor alle SAP-modules in de GVB-omgeving.

Dienst	Dienstbeschrijving	Van toepassing op perceel	24x7
Service Desk	De leverancier is bereikbaar voor daartoe aangewezen beheerders van GVB voor het beantwoorden van vragen, ondersteuning op afstand bij de werkzaamheden van GVB en het aanmelden en in behandeling nemen van incidenten, service requests en changes	1 en 2	Optie voor incidenten
Consultancy en beheer	Samen met GVB uitvoeren van incident, problem, configuration, change en release management door het uitvoeren van de volgende activiteiten: • Functioneel en technisch beheer • Functionele en technische consultancy • Consultancy op het gebied van integraties en API's	1 en 2	Optie voor incidenten

	• Configuratie en softwareontwikkeling in SAP • Testen, testondersteuning en testcoördinatie • Projectmanagement		
	• Versiebeheer • Beheer van Azure tenant waarop SAP draait • OQP/OTAP-straat beheren • Changes en patches verwerken (SAP Notes, SAP Security Patches, HRSP's)	1	
Documentatie en rapportage	Documenteren van de SAP-omgeving Documenteren van de configuratie Documenteren van het maatwerk Documenteren van de uitgevoerde werkzaamheden Onderhouden en bijhouden van wijzigingen in de CMDB van GVB Rapporteren over KPI's van het SAP-systeem bij GVB Rapporteren over KPI's van de leverancier Leverancier levert gegevens aan en participeert in interne en externe auditprocessen	1 en 2	Nee
Monitoring en advies	Monitoring van het SAP-systeem bij GVB op: • Incidenten • Capaciteit • Beschikbaarheid • Performance • Beveiliging • SAP-Certificaten En advisering over de verbetering van deze parameters Ter beschikking stelling van logging en monitoringgegevens	1	Ja, voor monitoring
Licentiebeheer	Bewaken en administreren van benodigde en beschikbare SAP-licenties. Afhandelen van wijzigingen in het licentiepakket Signaleren en oplossen non-compliance	1 (ook voor modules uit perceel 2)	Nee
Opleiding en proces-ontwikkeling	Samen met GVB zorgen voor Nederlandstalig instructiemateriaal en instructie van gebruikers over het gebruik van SAP Kennisoverdracht en verdere doorontwikkeling van SAP-beheerders bij GVB Bijdragen aan de verdere doorontwikkeling van ITIL en DevOps als werkwijze binnen GVB	1 en 2	Nee
Afstemming en overleg	Afstemming met GVB en andere leveranciers Actieve deelname aan agile-rituelen, project overleggen en service-overleggen	1 en 2	Optie voor incidenten
	Initiatief en coördinatie perceel overschrijdende zaken binnen SAP met andere leverancier(s)	1	
Service-optimalisatie	GVB wil samen met de leverancier een zo goed mogelijke SAP-ervaring bieden aan haar eindgebruikers. De leverancier doet daarvoor als onderdeel van haar dienstverlening verbetervoorstellen en committeert zich aan de te bereiken verbetering. Dit leidt tot een stijgende kwaliteit van de SAP-dienstverlening en (bij een gelijkblijvende hoeveelheid werk) tot een dalend tarief. Wanneer voor een verbetering inzet van GVB of een derde partij noodzakelijk is en die inzet wordt niet ingevuld, dan wordt de leverancier niet aan het commitment gehouden.	1 en 2	Nee

	Gedurende het eerste half jaar van de dienstverlening (tot 30-6-2024) voeren de leveranciers een nulmeting/benchmark uit. Uiterlijk 1-8-2024 leveren de leveranciers van perceel 1 en perceel 2 een gezamenlijk verbeterplan voor de SAP-omgeving op waarin tenminste aandacht wordt besteed aan: • Vermindering geregistreerde incidenten met SAP als oorzaak (aantal) • Verbetering beschikbaarheid (uren/jaar) • Verbetering performance/responsiviteit (gemiddelde laadtijd scherm) • Kortere time to market van changes (weken initiatief tot oplevering) • Vooruitgang van aantal ingespoelde patches en (small) changes (aantal/maand) • Licentiegebruik (afgenomen licenties/benodigde licenties) • Vermindering kosten TCO SAP (€) Op deze parameters tezamen wordt jaarlijks een substantiële vooruitgang ten opzichte van de voorgaande meting bereikt. Uiterlijk in januari 2026 laten al deze parameters een trend in de gewenste richting zien. Van ieder punt in het verbeterplan wordt aangegeven wat het resultaat zal zijn van dit punt voor zowel GVB als de leverancier, zodat ook duidelijk is welke verbetering niet van de leverancier kan worden verwacht in het geval dat GVB een bepaalde verbetering niet wil doorvoeren. De uitvoering van het verbeterplan vergt gemiddeld niet meer dan 15% van de sprintcapaciteit van het SAP Beheerteam. De leveranciers committeren zich aan de resultaten van het verbeterplan en rapporteren over de voortgang. Jaarlijks wordt de voortgang geëvalueerd en het resultaat van de evaluatie wordt gebruikt om elk jaar ook het verbeterplan te verbeteren. Gedurende de looptijd van het contract wordt deze procedure jaarlijks herhaald (looptijd verbeterplan augustus-juli). De data die worden gebruikt voor het verbeterplan vallen onder hetzelfde recht op audit als de Service Level Rapportage.		
--	---	--	--

Vorm

Tijdens de uitvoering van de diensten door de consultant van Opdrachtnemer wordt uitgegaan van een samenwerkingsrelatie zonder gezagsverhouding.

De diensten kunnen worden uitgevoerd als:

- Lid van team assets voor een of meerdere sprints
- Lid of leider van een projectteam voor een bepaald project
- Inzet op regelmatige basis (onderhoud, agile rituelen)
- Continue inzet (bijv. monitoring)
- Uitbestede werk
- Ad hoc
- Op aanvraag
- Gepland/ongepland onderhoud
- Adviseur (structurele) verbeteringen

Kwaliteit

SLA en DAP

De afspraken tussen GVB en leverancier worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Hierin wordt tenminste beschreven:

- Governancestructuur
- Escalatiemodel (in de samenwerking GVB/leverancier)
- Escalatiemodel (in de samenwerking van GVB en de leverancier naar SAP)
- Openingstijden
- Communicatiemodel
- Classificatiemodel
- Gegarandeerde respons- en oplostijden, consequenties niet behalen
- Rapportagemodel

De governancestructuur beschrijft welke rollen onderscheiden worden en welke aanspreekpunten deze rollen hebben. Voor GVB zullen de rollen zijn: applicatie-specialist, product owner, contractmanager, manager. De leverancier biedt tenminste voor deze rollen gesprekspartners. In de governance wordt ook beschreven op welke wijze escalaties plaatsvinden en wie daarbij betrokken zijn. Speciale aandacht wordt gegeven aan de procedure wanneer en escalatie naar SAP nodig is, zodanig dat hiervoor de kanalen van GVB en de leverancier zo goed mogelijk worden benut.

De openingstijden beschrijven de bereikbaarheid van de leverancier, waarbij op dit moment bereikbaarheid tijdens kantooruren (ma-vr 9.00-17.00, uitgezonderd feestdagen) een vereiste is en mogelijk later een beroep wordt gedaan op uitgebreidere ondersteuning op piekmomenten of mogelijk 24x7 ondersteuning.

Het communicatiemodel beschrijft via welke wegen communicatie tussen GVB en leverancier plaatsvindt en wanneer welke wijze van communicatie wordt ingezet.

De leverancier onderscheidt verschillende typen aanvragen en classificatieniveaus voor aanvragen en kent per classificatieniveau een reactietermijn en indien van toepassing een oplostermijn. Als type worden tenminste onderscheiden: project, change, service request, incident, vraag. Bij tenminste vragen, incidenten en service requests worden classificatieniveaus benoemd.

Afspraken omtrent Incident management

Urgentie baseline:

Categorie I	Mobilofonie/ Transport/ Signaling & control (vervoersveiligheid)
Categorie II	Vervoers/ Business proces gerelateerde functionaliteit
Categorie III	Generieke functionaliteit

Impact bepaling:

Impact 1	Reizigers proces (reizigers kunnen niet reizen met Bus, tram, metro of veer).
Impact 2	GVB-proces (financieel impact op GVB)
Impact 3	Groep gerelateerd
Impact 4	Individueel gerelateerd

		Impact			
Prioriteit bepaling		1	2	3	4
Urgentie	I	1	1	2	3
	II	1	2	2	4
	III	2	3	4	4

Parameters	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Vraag (hulp)
Opening SD aanname meldingen	Kantoor-tijden 1*	Kantoor-tijden	Kantoor-tijden	Kantoor-tijden	Kantoor-tijden
Registratie SD (melding)	< 10 min	< 10 min	< 2 uur	< 2 uur	< 2 uur
Reactie SD aan melder (aanvang onderzoek)	< 30 min	< 60 min	< 12 uur	< 24 uur	< 12 uur
Oplossing richtlijn (maximaal) 4*	Work until Completed (WUC) wd 1*	WUC wd	5 wd	10 wd	n.v.t.
Terugkoppeling melder 2*	Elk uur	Elke 2 uur	Elke 2 wd	Elke 4 wd	n.v.t.
Escalatie drempel 3*	2 uur	8 uur	4 wd	7 wd	n.v.t.
Management informeren	Ja	Bij escalatie	Nee	Nee	Nee

1* prioriteit 1 als optie 24x7

2* terugkoppeling melder volgens afspraak of in onderling overleg met melder.

3* escalatie volgens escalatieproces

4* exceed expectations

Aanvragen	Standaard wijziging (service request)	Niet-standaard wijziging (change)
1. Aanvraag bevestiging richting aanvrager	1 wd	1 wd
2. Aanvraag beoordeling richting aanvrager	2 wd	3 wd
3. Communicatie omtrent planning	Dienst specifiek (SLA/DAP)	7 wd
4. Communicatie omtrent levering	Dienst specifiek (SLA/DAP)	Doorlopend gedurende geplande sprint
5. Communicatie omtrent afsluiting	2 wd na levering	Doorlopend gedurende geplande sprint

95% van de changes zijn binnen een doorlooptijd van 3 sprints (9 weken) opgeleverd.

Het rapportagemodel beschrijft de invulling en frequentie van Service rapportages (SLR). Ook wordt beschreven op welke manier de rapportages beschikbaar worden gesteld. De gekozen methode dient afdoende beveiligd te zijn en alleen toegankelijk voor daartoe geëigende personen. Primair wordt gerapporteerd aan de contractmanager.

De leverancier rapporteert maandelijks aan de contractmanager over de dienstverlening.

De rapportage omvat tenminste:

- Aantal aanvragen
- Reactietijd per aanvraag
- Oplostijd per aanvraag
- Aantal aanvragen waarbij na oplevering nog rework nodig was
- In hoeverre reactietijd en oplostijd binnen de normen van de SLA zijn gehaald.
- Tevredenheid van de klant met de geboden oplossing
- Langlopende tickets
- Problems



- Aantal CI/CD artefacts succesvol of niet succesvol ingespoeld
- Tijdigheid van aanlevering van SAP-data aan andere systemen
- Aantal objecten waarvoor benchmark heeft plaatsgevonden
- Tijd besteed aan innovatie
- Advies voor verbetering van deze parameters
- Verbeterplan in geval van niet halen SLA-normen
- MvO-prestaties
- Trends

GVB behoudt zich het recht voor om de kwaliteitsrapportage te (laten) auditen.

Bovenstaande betreft een globale samenvatting van de kwaliteitseis. GVB behoudt zich het recht voor om de inhoud van deze eis in de gunningsfase te herzien, door het vaststellen van een definitieve SLA en DAP.

Test

- Leverancier voert voor alle changes een test uit alvorens deze aan GVB ter acceptatie op te leveren (voorbeeld minimaal testprotocol bijvoegen?).
- Leverancier begeleidt GVB naar behoefte in het testproces
- Leverancier levert changes en ander uitbesteed werk op met een garantietermijn van 3 maanden. Verstoringen op het opgeleverde werk die gedurende de garantietermijn optreden worden door de leverancier opgelost zonder kosten in rekening te brengen.

Ingezette personen

- De consultants die worden ingezet beschikken over een geldige certificering door SAP of een door SAP erkende instantie voor de meest recente versie van de module waarvoor ze worden ingezet of door ervaring verkregen gelijkwaardig niveau en vaardigheden.
- Leverancier garandeert de vakbekwaamheid van de in te zetten consultants en zorgt dat de consultant werkt volgens de laatste best practices van SAP.
- Er worden consultants ingezet die een hoger kennisniveau hebben dan de medewerkers van GVB. De leverancier bewaakt dit actief en past zo nodig zijn inzet aan.
- De consultants die worden ingezet beschikken over de vaardigheden die nodig zijn voor hun rol. De leverancier bewaakt dit actief en past zo nodig zijn inzet aan.
- Wanneer consultants door de leverancier worden vervangen zijn de kosten voor kennisoverdracht voor rekening van de leverancier.

De kwaliteit van dienstverlening wordt in hoge mate bepaald door de kennis van de consultant. De goede samenwerking tussen GVB en leverancier wordt mede bepaald door het vertrouwen in de mens die de dienst uitvoert. GVB vindt het belangrijk om zeker te zijn van een goede kwaliteit van de dienstverlening. Daarom behoudt GVB zich het recht voor de kwaliteit van de ingezette consultant te beoordelen om zodoende de kwaliteit te borgen door:

- Voor vaste consultants: Aanbod van de consultant is onderdeel van de nadere offerteprocedure onder de raamovereenkomst: de aangeboden consultant wordt in een persoonlijk gesprek beoordeeld.
- Voor incidentele consultants: De werkzaamheden en expertise worden beoordeeld in de eerste twee weken dat de consultant werkt op een opdracht voor GVB
- Indien 2 keer de aangeboden consultants onvoldoende matchen op de aanvraag, dan is GVB gerechtigd een consultant aan te wijzen die door GVB wordt gecontracteerd of door opdrachtnemer wordt gecontracteerd en gedetacheerd, en daarvoor een opslag als bemiddelingsfee zal hanteren van maximaal 10% boven op het uurtarief.
- Voor uitbesteede werkzaamheden met een resultaatverplichting zal deze toets niet plaatsvinden en wordt het werk beoordeeld op het opgeleverde resultaat.



Documentatie

- Leverancier conformeert zich aan de wijze van documenteren van GVB (voorbeeld bijvoegen)
- Documentatie die de leverancier maakt over de GVB-systemen en -processen is voor zowel GVB als de leverancier toegankelijk.
- De leverancier onderhoudt ook de architectuurdocumentatie over het SAP-landschap in Archimate-formaat.

Overige eisen

- De leverancier werkt met de tooling van GVB voor planning, registratie en documentatie (waaronder TOPdesk, Teams, Sharepoint)
- De dienstverlening is volledig Nederlandstalig. Uitsluitend in overleg kan bij uitzondering in het Engels gecommuniceerd worden. Dit betreft nooit een substantieel deel van de dienstverlening. Andere talen worden niet gebruikt.
- De dienstverlening wordt op locatie van GVB uitgevoerd wanneer het werk dit vereist en op verzoek van GVB. Werkzaamheden die minder frequente afstemming met GVB vereisen (ontwikkeling), doorlopend plaatsvinden (monitoring) of urgent moeten worden afgehandeld (urgente incidenten) kunnen op afstand plaatsvinden.

Beëindiging

- Leverancier verleent haar volledige medewerking in procesbegeleiding en overdracht van kennis en documentatie bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden van de beëindiging.

Kennis van bedrijfsprocessen

De leverancier heeft aantoonbaar specifieke kennis van:

Perceel 1

- Autorisatiebeheer
- Communicatiemethodieken en integraties met de rest van het landschap
- Azure hosting van SAP (incl. beveiliging, firewall, techniek, AD, etc)
- Workflow

Perceel 2

- (Linear) assetmanagement (beheer en onderhoud)
- Service Management/Field Service Management (proces)

Informatiebeveiliging

- De leverancier sluit een verwerkersovereenkomst af met GVB
- De leverancier werkt volgens de voorschriften uit de security-annex in het contract

Kosten

Vermeld op de factuur:

- Altijd de juiste tenaamstelling, de juiste GVB bv en factuuradres:
GVB Exploitatie B.V.
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 2131
1000 CC Amsterdam
- Een door Opdrachtgever aan te geven ordernummer en opdrachtomschrijving
- De daadwerkelijk geleverde diensten conform afspraken gemaakt in de SLA
- Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag
- De datum van levering
- Het btw-bedrag, BTW-nummer, KvK-nummer, IBAN/ Bankrekeningnummer.



Digitale vereisten:

- g. Digitale facturen zijn minimaal 200 dpi
 - h. Maximaal 1 factuur per pdf
 - i. Bijlagen/ urenstaten altijd achter de desbetreffende factuur in zelfde pdf
 - j. 1 ordernummer per factuur
-
- Inschrijver factureert maandelijks digitaal naar één factuuradres. Het te gebruiken adres zal op de inkoopopdracht(en) worden vermeld. Er dient gebruik gemaakt te worden van het emailadres: crediteuren@gvb.nl.
 - Op de factuur wordt een specificatie gegeven van de uren per consultant en de werkzaamheden
-
- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW. Het totaalbedrag van de Inschrijving is inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor overleg enzovoorts
 - De verplichting tot betaling van de geleverde diensten ontstaat eerst na acceptatie van de diensten.
 - Gedurende het eerste contractjaar geldt, dat alle prijzen onveranderlijk vast zijn. Vanaf het tweede contractjaar kan één keer per twaalf maanden een verzoek gedaan worden tot prijsaanpassing. Hierbij zal maximaal de indexering, waarbij zal worden vergeleken het CBS-indexcijfer van datzelfde jaar met het CBS-indexcijfer van het jaar daaraan voorafgaand bespreekbaar zijn. Prijswijzigingen dienen voorafgaand schriftelijk onderbouwd aan de Aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Prijsindexatie is volgens CBS-index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen.
 - Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst (Contract). Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver nader bepaald. Hier betreft het dus niet de SLA!