

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. Eventueel uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<p>Relatiemanager</p> <p>Inschrijver wijst ten behoeve van Opdrachtgever een relatiemanager (en een plaatsvervanger) aan. Deze relatiemanager bezit gedegen kennis van de capaciteitsmanagement processen, brengt intern binnen de organisatie van Inschrijver samenhang aan in de dienstverlening, bewaakt de interne communicatie en afstemming binnen de organisatie van Inschrijver en fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor vragen over en wensen met betrekking tot de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.</p>
2.	<p>Helpdesk</p> <p>Inschrijver beschikt over een helpdesk waar medewerkers van Opdrachtgever tijdens kantooruren (08.30 en 17.00 uur) telefonisch of per mail vragen kunnen stellen. De helpdeskmedewerkers die voor Opdrachtgever worden ingezet dienen de Nederlandse taal te beheersen.</p>
3.	<p>Op locatie</p> <p>Voor besprekingen waarvoor e-mail- en/of telefonisch en/of digitaal overleg niet volstaat (naar het oordeel van Opdrachtgever), zegt Inschrijver toe dat alle besprekingen tussen medewerkers in dienst van Inschrijver en medewerkers van Opdrachtgever plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever incidenteel of structureel anders verzoekt.</p>
4.	<p>Ingangsdatum</p> <p>Inschrijver zorgt ervoor dat per 1 september 2025 de gevraagde diensten verleend worden en moet daartoe de eigen organisatie en administratieve systemen ingericht, werkzaam en toegelicht hebben vóór die datum.</p>
5.	<p>Wet- en regelgeving</p> <p>De producten en diensten die Inschrijver levert dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Inschrijver verwerkt CAO- en wetswijzigingen zonder prijsconsequenties voor Opdrachtgever zo snel als mogelijk binnen de applicatie.</p>
6.	<p>Implementatieplan</p> <p>De Inschrijver die de Opdracht voorlopig gegund krijgt bespreekt binnen twee weken na definitieve gunning het concept implementatieplan zoals bij inschrijving ingediend (antwoord op open vraag) met Opdrachtgever. Binnen 10 werkdagen na deze bespreking biedt Inschrijver het definitieve implementatieplan aan.</p>
7.	<p>AVG</p> <p>Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.</p>
8.	<p>Eigendom data</p> <p>Alle data binnen de applicatie is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Beschikbaarheid dient goed geborgd te zijn.</p>

Bijlage 1b: Programma van Eisen - inhoudelijk

	Als...	wil ik...	zodat ik...
9.	Adviseur capaciteitsmanagement	inzicht in de gevraagde capaciteit	weet wat de verwachte vraag in uren per product per discipline is.
10.	Adviseur capaciteitsmanagement	inzicht in de beschikbare capaciteit	weet hoeveel tijd (in uren, bruto en netto) verschillende disciplines in een bepaalde periode hebben.
11.	Adviseur capaciteitsmanagement	inzicht in de geplande inzet	weet hoeveel tijd besteed wordt aan welke activiteiten en/of taken.
12.	Adviseur capaciteitsmanagement	inzicht in de (verwachte) over- en ondercapaciteit	op basis van deze inzichten advies kan geven.
13.	Adviseur capaciteitsmanagement	de overzichten (zie eis 9-12) kunnen bekijken op diverse aggregatieniveaus (denk aan tijd/periode, regio/team, functie)	vanuit verschillende invalshoeken de inzichten kan bekijken.
14.	Adviseur capaciteitsmanagement	scenario's kunnen invoeren en door laten rekenen	de impact kan bepalen van mogelijke toekomstige ontwikkelingen en daarop kan adviseren.
15.	Adviseur capaciteitsmanagement	dat de gevraagde capaciteit (zie eis 9) gebaseerd wordt op (in te lezen) realisatiecijfers en normtijden	de capaciteit kan berekenen op basis van realistische (en te verwachten) cijfers.
16.	Adviseur capaciteitsmanagement	normtijden kunnen wijzigen en door laten rekenen	voor een bepaalde periode gebruik kan maken van een aangepaste norm.
17.	Adviseur capaciteitsmanagement	dat de beschikbare capaciteit (zie eis 10) gebaseerd wordt op actuele gegevens uit het HR systeem (AFAS)	de capaciteit kan berekenen op basis van realistische (en te verwachten) cijfers.
18.	Adviseur capaciteitsmanagement	dat deze gegevens (zie eis 17) automatisch ingelezen kunnen worden.	
19.	Adviseur capaciteitsmanagement	de gegevens aan kunnen passen (waarbij ze niet automatisch overschreven worden)	zodat ik nog niet formeel aangevraagde wijzigingen (contract of verlof) door kan laten rekenen.
20.	Functioneel beheerder	betrokken worden bij updates en nieuwe versies	op de hoogte ben en eindgebruikers kan informeren.
21.	Functioneel beheerder	gebruikers kunnen toevoegen en verwijderen	de juiste gebruikers toegang hebben tot het systeem.
22.	Functioneel beheerder	op basis van rollen gebruikers autoriseren	op basis van standaarden autorisatie geef.
23.	Systeemeigenaar	een SLA met de leverancier af kunnen spreken	weet waar ik op kan rekenen en misverstanden voorkomen worden.
24.	Systeemeigenaar	de oplossing en de leverancier voldoet aan de relevante normen en eisen (denk aan ISO en NEN-normering en de AVG verordening)	weet dat verschillende aspecten (zoals privacy security en kwaliteit) geborgd zijn.
25.	Systeemeigenaar	de oplossing als SAAS-oplossing aangeboden wordt	geen software On-premise gebruik.
26.	Systeemeigenaar	dat de oplossing al bij andere organisaties in gebruik is	weet dat ik een beproefde oplossing ga gebruiken.
27.	Gebruiker	een intuïtief werkende oplossing	mijn werk zonder hulp en ondersteuning kan uitvoeren.
28.	Gebruiker	een Nederlandstalige oplossing	het systeem eenvoudig kan gebruiken.