



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Vervanging kernapplicaties

WSD

© Copyright 2025, 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 Functionaliteit Cliëntvolgsysteem	6
Hoofdstuk 3 Functionaliteit Personeelsadministratie	7
Hoofdstuk 4 Functionaliteit Salarisadministratie	8
Hoofdstuk 5 Functionaliteit Opleidingen	9
Hoofdstuk 6 Functionaliteit CRM	10
Hoofdstuk 7 Functionaliteit Productie	11
Hoofdstuk 8 Functionaliteit Inkoop	12
Hoofdstuk 9 Functionaliteit Projecten	13
Hoofdstuk 10 Functionaliteit Urenregistratie en verantwoording	14
Hoofdstuk 11 Functionaliteit Financieel	15
Hoofdstuk 12 Implementatie, conversie en migratie	16
Hoofdstuk 13 Beveiligingscriteria	17
Hoofdstuk 14 Service	18
Hoofdstuk 15 Documentatie	19
Hoofdstuk 16 Managementinformatie	20
Hoofdstuk 17 Service Level Agreement	21
Hoofdstuk 18 Communicatie en evaluatie	22
Hoofdstuk 19 Prijzen	23
Hoofdstuk 20 Facturering en betalingsvoorwaarden	24
Hoofdstuk 21 SROI	26
Hoofdstuk 22 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	27

Hoofdstuk 1 | Algemeen

Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen, die worden gesteld in het kader van digitale verantwoordingseisen door de Nederlandse overheid.

Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen die worden gesteld in het kader van de AVG.

Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende het gebruik aan alle eisen omtrent het beschikbaar maken van wettelijk verplichte rapportages en documenten. Bij wijziging van wet- en regelgeving wordt het Systeem aangepast zodat uiterlijk vier weken voordat een nieuwe rapportage of een nieuw document vereist is in de mogelijkheid wordt voorzien.

Opdrachtgever blijft eigenaar van alle in het Systeem vastgelegde data. Persoonsgegevens zijn eigendom van de persoon van wie de gegevens zijn vastgelegd.

De Opdrachtnemer en het Systeem hebben de juiste beveiligingscertificaten en beveiligingsbeleid.

Het Systeem wordt geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing, dus als een dienst waarbij zowel het beschikbaar houden (operations) als het door ontwikkelen (development) door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het technisch beheer ligt volledig bij de opdrachtnemer.

Het Systeem bestaat minimaal uit een gescheiden productie-omgeving en een testomgeving c.q. opleidingsomgeving.

De geboden oplossing is beschikbaar in een lease-/huurmodel. Dus zonder aanvangsinvesteringen in software.

Er dient een medewerkers-/managersportal en een klantportal aanwezig te zijn.

Het Systeem ondersteunt weergave en gebruik op verschillende devices en/of verschillende besturingssystemen (mobiele telefoon, tablet, PC, IOS, Android, Microsoft) en schaal daarbij dynamisch door middel van responsive design.

Het is mogelijk om binnen het Systeem een centrale autorisatiematrix in te richten waarin het mogelijk is ten minste 5 niveaus in te zetten. De rechten zijn hierbij onder te verdelen in lezen, bewerken en verwijderen.

De oplossing moet naadloos samenwerken met Microsoft Office applicaties.

Voor gegevensuitwisseling wordt gebruik gemaakt van open standaarden, waaronder minimaal SOAP / XML of JSON.

De gegevensuitwisseling vindt op een veilige (versleutelde) wijze plaats.

Het Systeem biedt de mogelijkheid gebruik te maken van digitale handtekeningen.

Het Systeem kan standaardbrieven versturen vanuit werkprocessen.

Oprachtnemer is zelf in staat om digitale werkstromen/“workflows” te bouwen, te testen en te implementeren.

De oplossing bevat functionaliteit om eigen signaleringsfuncties te bouwen naast de reeds aanwezige signaleringsfuncties: signalering op openstaande taken, einddatum contract, einde proeftijd, verjaardagen en jubilea.

De Oprachtnemer beschikt over een telefonische helpdesk die tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur) bereikbaar is.

Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.

Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. Kosteloos opschalen en afschalen van licenties per maand is mogelijk vanaf de eerste maand van de overeenkomst.

Het Systeem werkt volgens het principe: "eenmalig vastleggen van gegevens, meervoudig gebruik van deze gegevens".

De implementatie van alle gevraagde functionaliteiten moeten op 1 januari 2027 afgerond zijn.

Oprachtnemer hanteert het dienstverleningsplan zoals aangeboden in haar Inschrijving.

Hoofdstuk 2 | Functionaliteit Cliëntvolgsysteem

Het cliëntvolgsysteem volgt cliënten in de ontwikkeling van competenties & werknemersvaardigheden en geeft zicht op de daartoe in te zetten trajectactiviteiten zoals trainingen, plaatsingen/detacheringen en op de resultaten daarvan. Hierbij zijn de volgende functionaliteiten van belang:

1. registratie van cliënten;
2. registratie van re-integratietrajecten en fasen;
3. registratie van opdrachtgevers en/of relaties;
4. registratie van verschillende soorten trajectactiviteiten;
5. registratie van interne en externe plaatsingen;
6. caseload van cliëntverantwoordelijken (leidinggevenden en werkcoaches arbeidsontwikkeling);
7. competentieprofielen van cliënten;
8. trajecten facturatie;
9. toegang (inzicht) tot dossiers, trajecten en rapportages voor opdrachtgevers van WSD.

Hoofdstuk 3 | Functionaliteit Personeelsadministratie

De module t.b.v. de personeelsadministratie stelt de gebruiker in staat een volwaardig personeelsadministratie ten behoeve van het instroom-, doorstroom en uitstroomproces te voeren. Een medewerkersportaal stelt de gebruiker in staat om mutaties door te voeren in NAW gegevens en een workflow te starten voor het aanvragen van verlof, opleiding/training en het melden van verzuim. Hierbij zijn de volgende functionaliteiten van belang:

1. registreren van personeelsgegevens, juridisch vastleggen en opvolgen van arbeidscontracten;
2. persoonlijke ontwikkeling & HR cyclus (afspraken, functioneren en voortgang);
3. onderhoud organisatiestructuur/ loongebouwen/ salarisschalen en functiegebouwen;
4. digitaal personeelsdossier;
5. competentie management;
6. verlofadministratie;
7. verzuimadministratie cf Wet Verbetering Poortwachter, digitale aanlevering Arbodienst en rapportage verzuimcijfers voor derden (EMC);
8. (her)indicaties Wsw – signalering;
9. benodigde gegevens voor Wsw statistiek/Panteia moeten tenminste geëxporteerd kunnen worden naar Excel;
10. verantwoordingsinformatie per betalende gemeente en per woongemeente, FTE-SE, handicap op einde maand en einde jaar. Alles tenminste via een eenvoudige download naar Excel beschikbaar;
11. koppeling UWV bijv. 42^e week meldingen naar UWV incl. no risk polis;
12. geïntegreerde rechtsgeldige ondertekenservice;
13. mobiele app voor iOS en Android voor verlof, verzuim en declaratie en inzien loonstrook en jaaropgave
14. koppeling Arbodienst 1-weg;
15. geïntegreerde module voor Werving en Selectie incl. afgeschermd portaal voor sollicitant;
16. proces van ouderschapsverlof wordt ondersteunt conform CAO;
17. rollen gebaseerd autorisatiemodel met mogelijkheid rollen te koppelen aan een functie;
18. geïntegreerd proces van sollicitant tot medewerker zonder informatie over te hoeven kloppen.

Hoofdstuk 4 | Functionaliteit Salarisadministratie

Het Systeem ondersteunt de volledige verwerking van de salarissen, tot aan de betalingen. De module t.b.v. de salarisadministratie stelt de gebruiker in staat om de salarissen realtime te verwerken zonder (overbodige) handmatige verwerkingen. Hierbij zijn de volgende functionaliteiten van belang:

1. salarisadministratie incl. realtime verwerking in financiële administratie, gegevensverstrekking en loonkostenbegroting (financiële doorrekening);
2. betaalbestanden in SEPA formaat;
3. declaraties zakelijke reiskosten, intermediaire kosten digitaal te verwerken;
4. opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van de CAO's de actualisering daarvan CAR-UWO, CAO SW, CAO Welzijn, CAO Aan de slag;
5. naast mee te leveren standaard CAO's is het mogelijk eigen regelingen toe te voegen;
6. fiscale uitruil voor ondersteunende CAO's;
7. werkkostenregeling (WKR) voor ondersteunende CAO's;
8. LKV / LIV voor ondersteunende CAO's;
9. pensioenaangifte bij APG voor ABP en PWRI);
10. digitale loonaangifte middels koppeling met de fiscus;
11. medewerkersportal met o.a. digitale loonstrook, jaaropgave en declaratiemogelijkheden;
12. meerdere werkgevers met koppeling naar meerdere administraties mogelijk;
13. pro forma berekeningen mogelijk;
14. IKB (of Persoonlijk Arbeidsvoorwaarden Budget) wordt door het Systeem ondersteund;
15. terugwerkende kracht berekening mogelijk;
16. correcties n.a.v. ziekteverzuim of kilometervergoeding automatisch verwerkt in salaris;
17. saldo per looncomponent real-time inzichtelijk;
18. loonkostenverdeling over kostenplaatsen en/of organisatieplaatsen mogelijk;
19. zichtbare aansluiting tussen standenregister en loonjournaalpost mogelijk;
20. loonmutatie overzicht;
21. rapportage loonheffing;
22. CO2-registratie.

Hoofdstuk 5 | Functionaliteit Opleidingen

De module opleiding stelt de gebruiker in staat om deelnemers uit te nodigen, online inschrijven te faciliteren, de capaciteit en bezetting te bewaken, evaluaties en certificaten op te maken.

1. aanmaken en onderhouden interne en externe opleidingen mogelijk;
2. online inschrijven mogelijk;
3. op basis van inschrijvingen automatisch uitnodigingen versturen is mogelijk;
4. digitaal bijhouden van presentielijsten mogelijk;
5. certificaten van opleidingen na afronding toe te voegen aan digitaal dossier cursist.

Hoofdstuk 6 | Functionaliteit CRM

De CRM module geeft een totaalbeeld van bedrijven en contactpersonen door eenvoudig toegang te hebben tot alle correspondentie. De volgende items moeten mogelijk zijn:

1. vastleggen van klanten, leveranciers en andere relaties;
2. vastleggen van contactpersonen bij relaties;
3. vastleggen van correspondentie (postregistratie) en interacties;
4. het zonder tussenkomst van opdrachtnemer toe kunnen voegen van additionele velden per relatie;
5. onbeperkte en vrije classificatie van relaties zonder tussenkomst van opdrachtnemer;
6. aanmaken van verkoopkansen en monitoren status en opvolging;
7. vastleggen welke medewerker verantwoordelijk is voor de klant;
8. vastleggen van bezoekverslagen.

Hoofdstuk 7 | Functionaliteit Productie

Opdrachtgever verleent diensten (inpak-, ompakwerkzaamheden en assemblage) die op basis van stuksprijzen worden afgerekend met haar klanten. De daar aanwezige voorraad betreft met name consignatie. De productie stelt de gebruiker in staat per relatie een overeenkomst vast te leggen met hierin de te verlenen diensten en/of te leveren producten tegen commerciële condities (levering- en betalingsgegevens). Hierbij zijn de volgende functionaliteiten zijn vereist:

1. artikelbeheer: Het aanmaken en wijzigen van artikelstamgegevens;
2. het administreren van de voorraad van consignatiegoederen (zowel “halffabricaten” als voorraad gereed product);
3. het op orderbasis factureren van aan de klant geleverde eindproducten;
4. het is mogelijk om facturen te versturen als pdf in bijlage;
5. het aanmaken en onderhouden van verschillende kosten-, werk- en uursoorten;
6. het aanmaken en onderhouden verkoop-, kostprijs- en calculatietarief, waar nodig per klant;
7. het monitoren van productie orderstatussen (vrijgegeven, gepland, gereed);
8. mogelijkheid om explosie artikelen inclusief bill of material vast te leggen;
9. mogelijkheid tot voorcalculatie en nacalculatie (VN-NC);
10. productieorders.

Hoofdstuk 8 | Functionaliteit Inkoop

In de organisatie van Opdrachtgever worden op diverse plaatsen en op diverse manieren goederen ingekocht. De volgende vereisten zijn daarbij van belang:

1. het Systeem stelt de gebruiker in staat om inkooporders in te voeren en het verloop van deze order te monitoren;
2. aan de inkooporder kunnen criteria worden toegevoegd als een maximum inkooporderbedrag en/of een budgethouder. De workflow zorgt ervoor dat de flatteringen bij de budgethouder wordt "neergelegd";
3. de voorwaarden voor terugkerende inkooporders kunnen worden neergelegd in inkoopcontracten, waarbij de procuratie op contractniveau kan worden vastgelegd;
4. signaleringen op aflopende inkoopcontracten;
5. het is mogelijk om prijsafspraken en leveringsvoorwaarden vast te leggen;
6. het faciliteren van inkoopretourorders en de financiële afwikkeling daarvan;
7. managementinformatie in de vorm van een spendanalyse;
8. ondersteuning van OCI-koppeling naar webshop.

Hoofdstuk 9 | Functionaliteit Projecten

De opdrachtgever maakt gebruik van projecten voor bijvoorbeeld groepsdetacheringen, individuele detacheringen, consultancy en coachingstrajecten. De volgende eisen zijn hierbij van toepassing:

1. het maken van een voorcalculatie en het opnemen daarvan in een door het Systeem gegenereerde offerte;
2. het overnemen van de offertegegevens naar een project;
3. het is mogelijk om de projecten op te delen in verschillende fasen en de voortgang daarvan te bewaken;
4. via nacalculatie is het mogelijk om bestede uren, materialen en bijkomende kosten te registreren op een project;
5. vanuit het project kan er op basis van de geregistreerde nacalculatie, dan wel op basis van afgesproken termijnen, automatisch gefactureerd worden;
6. het per klant vastleggen van prijsafspraken en overige voorwaarden is mogelijk;
7. de module stelt de gebruiker in staat om het financiële resultaat van projecten te volgen. De gebruiker heeft inzicht in de werkvoorraad, de kosten (manuren, inkopen van materialen, materieel en onderaannemers), uitnutting van het hiervoor gereserveerde budget en de financiële vrije ruimte (het nog te besteden budget per project).

Hoofdstuk 10 | Functionaliteit Urenregistratie en verantwoording

Het Systeem stelt de gebruiker in staat om uren te boeken (zie boven). Daarnaast moeten uren worden geregistreerd ten behoeve van de personeels- en salarisadministratie. De urenregistratie is input voor de project-, productie-, personeels- en salarisadministratie.

Het urensysteem leent zich tevens voor aanleveren van uren van gedetacheerden door de inlenende partij. De urenregistratie is daarmee input voor de financiële administratie.

1. registratie van overwerk;
2. registratie verlof en verzuim;
3. registratie van detacheringsuren;
4. optioneel: portal waar Opdrachtgever uren kan goedkeuren.

Hoofdstuk 11 | Functionaliteit Financieel

De module financieel stelt de gebruiker in staat om de boekhouding te voeren volgens wettelijke richtlijnen.

Specifiek zijn er de volgende vereisten:

1. onbeperkt aanmaken aparte administraties mogelijk;
2. administraties delen hetzelfde grootboekschema of beschikken over een automatische optie om deze op een andere wijze gelijk te houden;
3. het Systeem beschikt over de mogelijkheid tot verwerking van E-facturen (o.b.v. UBL standaard);
4. debiteuren bewaking (automatisch aanmanen, signalering, workflows voor belacties);
5. administratie van reserveringen en verplichtingen is mogelijk;
6. het Systeem beschikt over een module voor het administreren van vaste activa waaruit de maandelijkse afschrijving automatisch kan worden geboekt;
7. het aanmaken van vaste journaalposten/ periodieke boekingen is mogelijk;
8. het Systeem faciliteert budgettering per grootboekrekening per administratie, ondersteunt verschillende scenario's per jaar en kan budgethouder per rekening vastleggen;
9. automatische aangifte BTW indienen bij fiscus;
10. overlopende activa en passiva (transitorische boekingen) worden ondersteund;
11. het genereren van een fiscale audit file is mogelijk;
12. automatische afstemming van rekening-courant verhoudingen tussen administraties is mogelijk;
13. ten behoeve van het accorderen van inkoopfacturen is het mogelijk een procuratieschema in te richten. In de accorderingsworkflow wordt hiervan automatisch gebruik gemaakt;
14. functionaliteit voor contractbeheer inclusief verplichtingen inclusief mogelijkheid tot indexatie;
15. verplichtingenadministratie;
16. koppeling KvK voor het vastleggen van organisaties.
17. verbijzonderen is mogelijk (minimaal 3 niveaus/ dimensies);
18. automatisch inlezen van bankafschriften van de meest voorkomende Nederlandse grootbanken is mogelijk;
19. het verwerken van kredietbeperking & betalingskorting is mogelijk;
20. het automatisch betalen van crediteuren via batchbetalingen die kunnen worden ingelezen bij de bank is mogelijk;
21. automatische incasso debiteuren is mogelijk;
22. mogelijkheid repeterende facturatie in te stellen in een door Opdrachtgever in te stellen frequentie;
23. BI rapportage met de mogelijkheid een drill down te hebben tot op boekingsniveau inclusief Bijlage;
24. het beveiligd versturen van verkoopfacturen middels Peppol.

Hoofdstuk 12 | Implementatie, conversie en migratie

De implementatie, conversie en de migratie naar het nieuwe Systeem dient zonder verstoring van het going concern plaats te vinden: 'Verbouwen met de winkel open'.

De implementatie van het Systeem is onder te verdelen in de verschillende componenten van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en zal gefaseerd plaatsvinden. Het implementeren van een goed werkend integraal systeem heeft de hoogste prioriteit. De volledige oplevering hiervan is, gegeven de scope van de opdracht, 31 december 2026.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze na gunning aangeeft op welke wijze deze implementatie zal gaan plaatsvinden. Opdrachtnemer zal hiertoe een implementatie/migratieplan opstellen. Dit plan zal inzage geven in de activiteiten, resources, planning, organisatie, taken en verantwoordelijkheden, risicomaatregelen enz. die benodigd zijn om het nieuwe Systeem te implementeren, van de huidige naar het nieuwe Systeem te migreren.

Het implementatieplan bevat onder andere de volgende componenten:

1. onderkende activiteiten (speciale aandacht voor hoe een naadloze overgang van de 'oude' naar de 'nieuwe' situatie gewaarborgd wordt);
2. een planning met mijlpalen;
3. kwaliteitsborging (waaronder acceptatie tests);
4. Integratie met bestaande WSD omgeving;
5. risico's en maatregelen;
6. projectorganisatiestructuur;
7. taken en verantwoordelijkheden Inschrijver;
8. taken en verantwoordelijkheden Opdrachtgever;
9. een communicatieplan;
10. benodigde inzet van andere partijen.

Opdrachtnemer zorgt voor een actuele gescheiden testomgeving vanaf de start van de implementatie tot aan het einde van het contract. De testomgeving moet continu gelijk zijn aan de (latere) productieomgeving en testen van nieuwe functionaliteiten of wijzigingen mogelijk maken.

Opdrachtnemer verzorgt de volledige conversie bij implementatie, inclusief historie, vanuit de huidige systemen. Opdrachtgever bepaalt welke historische data daadwerkelijk over moet gaan naar het Systeem.

Opdrachtnemer maakt bij conversies gebruik van controles met een duidelijke verslaglegging en maakt hiermee aantoonbaar dat alle data zijn overgezet naar het nieuwe Systeem. De conversie dient qua plan en realisatie zichtbaar in beeld te worden gebracht.

Hoofdstuk 13 | Beveiligingscriteria

Het Systeem voldoet op het moment van inschrijven en gedurende de totale contractperiode aan alle eisen die in het kader van de AVG worden gesteld. De Opdrachtnemer is in dit kader aangemerkt als 'verwerker'. Niet alleen de data moet zijn opgeslagen op EER-grondgebied maar tevens is de vestigingsplaats van de Opdrachtnemer op EER-grondgebied.

De Opdrachtgever blijft eigenaar van alle in het Systeem vastgelegde data. Persoonsgegevens zijn eigendom van de persoon van wie de gegevens zijn vastgelegd.

De Opdrachtgever en het Systeem hebben de juiste beveiligingscertificaten en beveiligingsbeleid conform ISO 27001.

Opdrachtnemer werkt mee aan een Data protection impact assessment (DPIA) welke door de Opdrachtgever wordt ingesteld. De Opdrachtnemer dient de concept verwerkersovereenkomst bij aanvang van de Opdracht te ondertekenen.

Opdrachtnemer kan met het Systeem voldoen aan alle functionele en technische mogelijkheden die worden gesteld vanuit de archiefwet op basis van NEN2082.

Het Systeem voorziet in een goede scheiding tussen functioneel-, technisch – en applicatiebeheer en gebruikers.

Er wordt een recoveryproces door Opdrachtnemer ingericht waarbij het maximale verlies van data zich beperkt tot 24 uur te rekenen vanaf het moment van optreden van een incident.

Multi factor authenticatie is mogelijk in het Systeem.

Het Systeem kan data anonimiseren of pseudonimiseren.

Het Systeem biedt de mogelijkheid om data en gegevens automatisch op te schonen op basis van dataclassificatie, bewaartermijnen en wetgeving.

Hoofdstuk 14 | Service

Het Systeem wordt geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing: de Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 99% beschikbaarheid, ontwikkeling en technisch beheer van het Systeem.

De gebruikersinterface, de gebruikershandleidingen, de helpfunctie e.d. zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.

Opdrachtnemer biedt een digitale kennisbank die 24/7 raadpleegbaar is en actueel wordt gehouden. Opdrachtnemer biedt ondersteuning via een Nederlandstalige helpdesk. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. De helpdeskmedewerkers zijn op de hoogte van voorwaarden van de Overeenkomst die met Opdrachtgever zijn gemaakt.

Incidenten kunnen zowel telefonisch als via een online ticketing systeem worden ingediend. Via het ticketing systeem kan de status van de afhandeling van het incident worden geraadpleegd. Opdrachtgever is ook verantwoordelijk voor incidenten bij eventuele derde partijen die onderdeel zijn van de aangeboden oplossing.

Opdrachtnemer registreert alle klachten en incidenten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend en levert per kwartaal een overzicht aan aangemelde en afgehandelde incidenten en klachten aan het hoofd I&A van de Opdrachtgever.

Klachten en incidenten worden zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen afgehandeld.

Onderhoud door Opdrachtnemer wordt vooraf – via e-mail – gemeld bij hoofd I&A van de Opdrachtgever. Onderhoud wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 18.00 en 7.00 uur of in de weekenden.

Opdrachtnemer heeft via een vaste accountmanager minimaal twee keer per jaar een (kosteloos) afstemmingsoverleg met de Opdrachtgever voert waarin onder meer aan bod komen:

1. (grote) vernieuwingen en/of wijzigingen in het Systeem;
2. tevredenheid over het Systeem, helpdesk, klachten- en incidentoplossing;
3. planning van releasedata, versiewijzigingen en andere evt. (grote) wijzigingen;
4. ontwikkelingen rond digitale dienstverlening;
5. wensen van de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 15 | Documentatie

Opdrachtnemer levert functioneel beheer documentatie aan als onderdeel van de implementatie, inclusief acceptatiedocumentatie en een backlog (met besluitvorming rond de inrichting)

Opdrachtnemer levert werkinstructies en procedures voor het gebruik bij Opdrachtgever aan.

Opdrachtnemer levert documentatie over het functioneel en technisch ontwerp aan bij Opdrachtgever.

Hoofdstuk 16 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar gedurende de Overeenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- alle benodigde informatie t.b.v. monitoring van de SLA en DAP;
- overzicht aantal gebruikers en aantal frequente gebruikers met aantal log-ins en duur;
- voldoen aan certificeringseisen;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 17 | Service Level Agreement

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Het opstellen van de Service Level Management documenten, welke in de Inschrijving zijn aangeboden, dient gereed te zijn vóór de start van de dienstverlening en dient minimaal de volgende deliverables te bevatten:

- opstellen DAP (Document Afspraken en Procedures);
- opstellen SLA.

Hoofdstuk 18 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Applicatiebeheerder	4x per jaar	Operationele zaken.
Tactisch	Manager ICT	2x per jaar	Managementinformatie Evaluatie SLA en DAP. Klachtenafhandeling
Strategisch	Directeur Financiën en ICT	1x per jaar	Toekomstige ontwikkelingen, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten.

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben 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, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 19 | Prijzen

De prijzen, exclusief BTW, per licentie per maand en de eenmalige implementatie- en migratiekosten staan vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. De kosten per licentie blijven gelijk. Het aantal licenties kan maandelijks muteren. Bij een mutatie van meer dan 10% zullen Partijen in overleg gaan betreffende de prijs per licentie.

De in de Inschrijving 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, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Overeenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 20 | Facturering en betalingsvoorwaarden

20.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de prijzen per licentie éénmaal per maand vooraf met een verzamel factuur aan de Opdrachtgever. De facturatie van de maandelijkse licenties zal ingaan vanaf de integrale livegang (in productie genomen) van het Systeem en uiterlijk per 1 januari 2027, waarbij Opdrachtnemer de licenties zo spoedig mogelijk na ondertekening van onderhavige Overeenkomst beschikbaar stelt aan Opdrachtgever. Mocht een situatie van een gefaseerde livegang sprake zijn zullen Partijen in overleg gaan over het percentage van het maandelijks verschuldigde bedrag.

De Opdrachtnemer factureert de eenmalige implementatie- en migratiekosten conform onderstaande afspraken:

- 15% van de implementatiekosten bij aanvang van het project;
- 60% van de implementatiekosten bij in overleg te bepalen tussenmijlpalen;
- 15% van de implementatiekosten bij akkoordverklaring van de acceptatieomgeving;
- 10% van de implementatiekosten bij de finale decharge.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@wsd-groep.nl.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen, prijzen per eenheid en totaal.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

20.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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 moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 21 | SROI

Op deze opdracht is een social return opgave van toepassing. De social return is opgenomen als resultaatsverplichting (contracteis) en bedraagt 3% over de gerealiseerde opdrachtwaarde binnen deze raamovereenkomst. Social return kan worden ingevuld conform de uitvoeringsregels Social Return WSD 2025.1 zoals in de Bijlage opgenomen. Voor vragen, na definitieve gunning, over de invulling van social return kan contact opgenomen worden met het Adviespunt Social Return van WSD.

Hoofdstuk 22 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

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