

Bijlage 7 Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer biedt proactief relevante adviezen aan Opdrachtgever over ICT/IV-ontwikkelingen die van belang kunnen zijn, ook buiten formele adviesopdrachten. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van schriftelijke rapportages of informatiesessies. Opdrachtnemer dient zich voorafgaand aan dergelijke adviezen te verdiepen in de specifieke situatie en behoeften van Opdrachtgever, waarbij periodiek overleg plaatsvindt om de relevantie en wenselijkheid van deze adviezen te bepalen.
2.	Opdrachtnemer beschikt over een <u>formele klachtenprocedure die ervoor zorgt dat klachten op een consistente en transparante manier worden behandeld</u> klachtenprocedure die voldoet aan de wettelijke normen en regelgeving. Een afschrift van deze procedure wordt na gunning aan Opdrachtgever verstrekt. Eventuele wijzigingen in de klachtenprocedure worden binnen 5 werkdagen na inwerkingtreding aan de Opdrachtgever gecommuniceerd.

Met opmerkingen [Yv1]: 1^e NVI vraag 7

Nr.	Eisen m.b.t. dienstverlening en personeel
3.	Bij constatering van ongewenst gedrag door de ingezette medewerker(s), oneigenlijk gebruik en/of vernieling van middelen of gegevens van de Opdrachtgever of overtreding van gedragsregels, procedures of (integriteits)instructies door de medewerker(s) heeft Opdrachtgever het recht de Nadere adviesopdracht onmiddellijk te ontbinden. De directe kosten van het oneigenlijke gebruik en/of de vernieling worden aan Opdrachtnemer in rekening gebracht.
4.	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de medewerker die wordt ingezet voor de Nadere adviesopdracht over de volgende kwalificaties beschikt: > Deskundigheid: De medewerker moet beschikken over minimaal relevante HBO kwalificaties en certificeringen die nodig zijn voor de uitvoering van strategische adviesdiensten en/of IV-ICT projecten. > Bekwaamheid: De medewerker moet aantoonbare ervaring hebben met strategische adviesdiensten en/of IV-ICT projecten, met een minimum van 3 jaren relevante werkervaring (met uitzondering van de junior adviseur). > Scholing: De medewerker moet recente en relevante trainingen en bijscholingen hebben gevolgd die van toepassing zijn op de adviesopdracht. > Projectmanagement vaardigheden: De medewerker moet ervaring hebben met het plannen, coördineren en uitvoeren van projecten op een gestructureerde wijze. Opdrachtgever verwacht dat het personeel te allen tijde voldoet aan deze kwalificaties en ervaringseisen om de kwaliteit en effectiviteit van de adviesdiensten te waarborgen.

Nr.	Eisen m.b.t. communicatie
5.	Opdrachtnemer moet één gemandateerde vaste accountmanager aanwijzen die als centraal aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Deze accountmanager is verantwoordelijk voor:

	> Het coördineren van de dienstverlening aan Opdrachtgever. > Het toezicht houden op de naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer. > Het waarborgen van de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. De accountmanager moet zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar zijn. Indien de accountmanager afwezig is, moet Opdrachtnemer een vervangende accountmanager aanwijzen die een gelijkwaardig niveau van ervaring en bevoegdheid heeft. Deze vervangende accountmanager moet tijdig worden aangekondigd.
6.	Opdrachtnemer moet voor elke Nadere adviesopdracht met inzet van meer dan één functionaris één vaste projectleider aanwijzen die als primair aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Deze projectleider is verantwoordelijk voor het coördineren van alle aspecten van projectmanagement met betrekking tot de Nadere adviesopdracht, inclusief afstemming en communicatie. Opdrachtgever zal uitsluitend contact hebben met deze projectleider voor alle zaken die betrekking hebben op de Nadere adviesopdracht, ook als onderaannemers en/of consortiumpartners worden ingezet.
7.	Opdrachtgever heeft het recht om Opdrachtnemer te verzoeken de toegewezen accountmanager of projectleider te vervangen, mits dit verzoek op redelijke gronden is gebaseerd. Redelijke gronden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, onvoldoende prestaties, onprofessioneel gedrag, of andere relevante omstandigheden die de uitvoering van de Nadere adviesopdracht beïnvloeden. Opdrachtnemer dient het verzoek tot vervanging onmiddellijk na ontvangst te honoreren. Opdrachtnemer is verplicht om een gestructureerde en tijdige overdracht van verantwoordelijkheden te verzorgen. Dit omvat het overdragen van alle relevante informatie, documentatie, en lopende taken aan de nieuwe accountmanager of projectleider, en het waarborgen dat de nieuwe persoon snel en effectief kan functioneren.
8.	Minimaal twee keer per jaar moet er een individueel strategisch/tactisch overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer van de Raamovereenkomst. Dit overleg wordt georganiseerd door Opdrachtgever. Tijdens deze overleggen wordt o.a. het volgende besproken; 1. De voortgang 2. De mate waarin de doelstellingen van de ROK (zie Beschrijvend Document 3.2) worden behaald, 3. Het verloop van de Aanvragen 4. Het verstrekken van de Nadere adviesopdrachten <€ 60.000 4-5. Eventuele 'no-bid's' 5-6. Eventuele knelpunten Ook worden andere relevante zaken besproken en worden waar nodig aanvullende afspraken gemaakt. Indien beide partijen het eens zijn dat er op dat moment onvoldoende bespreekpunten zijn, kan het geplande overleg worden overgeslagen.

Met opmerkingen [Yv2]: 1^e NVI vraag 49

Nr.	Eisen m.b.t. informatiebeveiliging
9.	Opdrachtgever kan ten aanzien van de in te zetten -, of ingezette medewerker een Verklaring omtrent gedrag van natuurlijke personen (VOG NP) verlangen. Per Nadere

	Adviesopdracht zal worden aangegeven of een VOG NP vereist is. Opdrachtgever bepaalt het profiel van de VOG NP, die zijn gebaseerd op het functieprofiel van de betreffende medewerker. Bij een in te zetten of ingezette medewerker met buitenlandse nationaliteit zijn gelijkwaardige alternatieve verklaringen uit het land van herkomst van deze medewerker vereist. Opdrachtnemer verleent daaraan zijn medewerking.
10.	Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij verkrijgen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere adviesopdrachten strikt vertrouwelijk te behandelen. Vertrouwelijke informatie omvat alle gegevens, documenten en andere informatie die als zodanig is gemarkeerd of redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd. Overtreding van deze vertrouwelijkheidsverplichtingen kan leiden tot sancties, waaronder mogelijke ontbinding van de Raamovereenkomst. Indien van toepassing zijn de medewerkers van Opdrachtnemer bereid om aanvullend een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
11.	Opdrachtnemer heeft voor te leveren diensten beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging in werking die zijn gebaseerd op de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001.

Nr.	Eisen m.b.t. indienen Offerte
12.	<u>Opdrachtnemer is verplicht om bij een Aanvraag een Offerte in te dienen.</u> <u>Indien u wel voldoet aan de expertisevraag, maar toch een no-bid indient dan geldt het volgende:</u> <u>1^e keer no-bid; een gele kaart,</u> <u>2^e keer no-bid; een rode kaart,</u> <u>3^e keer no bid, dan mag u niet meedoen aan de eerstvolgende minicompetitie.</u> <u>De daaropvolgende minicompetitie mag u weer meedoen. Indien u dan weer een no-bid indient mag u de eerstvolgende keer weer niet meedoen, etc.]</u>

Met opmerkingen [Yv3]: 1^e NVI vraag 49