



Aventus[®]

Programma van Eisen

CRM Dienstverlening

Inhoud

1	De opdracht.....	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Informatiebeveiliging en kwaliteit.....	3
1.3	Continuïteit van het primaire proces.....	3
1.4	Wet- en regelgeving.....	3
1.5	Onderwijs specifieke normen	3
1.6	DPIA en BIV-classificatie	4
2	Programma van Eisen.....	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Aanvullende Eisen	4
2.3	Privacy en verwerking persoonsgegevens	5
2.4	Personeel.....	5
2.5	Communicatie.....	5
2.6	Servicedesk – Incidentmanagement en SLA	6
2.7	Documentatie.....	6
2.8	Uitvoering.....	6
2.9	Retransitie.....	6
2.10	Kosten, prijzen en tarieven	7
2.11	Administratie en facturatie	7



1 De opdracht

1.1 Algemeen

De Opdracht omvat een breed pakket aan dienstverlening (implementatie, configuratie/inrichting, kennisoverdracht, adoptiebegeleiding en beheerondersteuning) binnen de Salesforce omgeving van Aventus.

De Opdrachtnemer neemt daarbij de gestelde kwaliteitsnormen in acht die zowel in dit PvE als in de aanbestedingsleidraad staan beschreven.

Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op onvoorziene omstandigheden indien deze voortvloeien uit eigen keuzes binnen de offerte.

1.2 Informatiebeveiliging en kwaliteit

De inschrijver richt processen en werkwijzen binnen de dienstverlening zodanig in dat aantoonbaar wordt voldaan aan de normen ISO/IEC 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement). Inschrijver overlegt desgevraagd certificaten of gelijkwaardige bewijzen van toepassing van deze normen op de dienstverlening.

1.3 Continuïteit van het primaire proces

Inschrijver dient te allen tijde rekening te houden met het primaire proces van Opdrachtgever en werkzaamheden zodanig te plannen dat deze geen verstoring veroorzaken, bijvoorbeeld tijdens toetsperiodes of instroommomenten. Werkzaamheden met mogelijk verstorend karakter vinden uitsluitend plaats buiten deze periodes en na goedkeuring van Opdrachtgever.

1.4 Wet- en regelgeving

De dienstverlening voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle relevante geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, relevante onderwijs specifieke standaarden en sectorale richtlijnen inzake privacy, informatiebeveiliging en digitale toegankelijkheid. Hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht aan Opdrachtgever.

1.5 Onderwijs specifieke normen

Waar dit aan de orde en relevant is, sluit de configuratie en bijbehorende dienstverlening aan bij de eisen en richtlijnen zoals vastgelegd in:

- De Aanpak IBP van Kennisnet;
- Het Framework IBP van MBO Digitaal;
- De standaarden en aanbevelingen van SURF, Edukoppeling, EDU-XML en andere relevante (semi-)publieke instellingen.

Leverancier toont aan hoe zij hieraan voldoet, bijvoorbeeld via referentie-implementaties of toetsbare maatregelen.

1.6 DPIA en BIV-classificatie

Opdrachtnemer werkt actief mee aan het uitvoeren van een BIV-classificatie en, indien nodig, een DPIA (Data Protectie Impact Analyse). Opdrachtnemer verstrekt hierbij alle relevante gegevens, zoals verwerkingscategorieën, toegangsniveaus, datastromen en beveiligingsmaatregelen die benodigd zijn voor de uitvoering en beoordeling.

2 Programma van Eisen

2.1 Algemeen

Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende Huis- en Gedragsregels van Aventus. Aventus kan deze regels gedurende de looptijd van de Opdracht wijzigen. In dat geval ontvangt Opdrachtnemer van Aventus de nieuwe versie, waarna Opdrachtnemer zich houdt aan deze nieuwe versie.

Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van Directeur Strategie en Onderwijs Mw. Marta Hevink van Aventus.

Aventus weigert dit niet zonder een goede reden.

2.2 Aanvullende Eisen

1. Alle data mogen uitsluitend worden verwerkt voor de doeleinden die overeengekomen zijn met de opdrachtgever
2. Configuratie en/of realisatie van nieuwe en bestaande functionaliteit vindt zoveel mogelijk plaats door het gebruik van standaard Salesforce-functionaliteit (low-code) tenzij maatwerk aantoonbaar nodig is.
3. Gebruikers kunnen inloggen middels SSO via Surfconnext.
4. Alle mogelijk nieuwe koppelingen en oplossingen worden getoetst aan de architectuur principes van Opdrachtgever voor zover dit van belang is.
5. Opdrachtnemer verklaart alle door Opdrachtgever gespecificeerde koppelingen en integraties te kunnen vervangen met behoud van de bestaande functionaliteit.
6. Opdrachtnemer is in staat integraties te realiseren met de Open Onderwijs API (OOAPI)
7. Onderhoud en ondersteuning binnen de applicatie is gegarandeerd gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Afspraken en uitgangspunten hierover zijn vastgelegd in een SLA
8. Inschrijver borgt dat de data van Opdrachtgever in de EER (Europese Economische Ruimte) is en blijft, ook als ze derden betrokken heeft in haar keten.
9. Inschrijver zal, indien Opdrachtgever dit wenst, de aangeboden dienstverlening ook uitvoeren op niet door inschrijver ontwikkelde koppelingen en integraties alsmede gerealiseerde functionaliteit.



2.3 Privacy en verwerking persoonsgegevens

10. Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Aventus. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Aventus inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Aventus en Opdrachtnemer sluiten hier na gunning een verwerkersovereenkomst voor af. Bijlage 12
11. Opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Opdrachtgever dit verzoekt.
12. Door Opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
13. Wanneer er bij Opdrachtnemer sprake is van een datalek, is zij verplicht Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.

2.4 Personeel

14. Opdrachtnemer zet personeel in met een proactieve houding, beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis wordt bewezen door de juiste diploma's en/of (Salesforce)certificaten.
15. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor Opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse en/of Engelse taal. Het niveau van de taal komt overeen met het niveau van de functie.
16. De algemene voertaal is Nederlands, Opdrachtnemer verplicht zich te allen tijde te zorgen dat bij overleggen geen miscommunicatie ontstaat door taalbarrières.

2.5 Communicatie

17. Partijen wijzen een vaste en een vervangend contactpersoon binnen de organisatie aan die operationeel verantwoordelijk is en gedurende de uitvoering van de Opdracht het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever en Inschrijver.
18. Partijen wijzen een vaste en vervangende contactpersoon binnen de organisatie aan die op tactisch/strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
19. Communicatie tussen de contactpersonen als bedoeld in **Eis 18** zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Overeenkomst te bewaken.
20. Opdrachtnemer voorziet in een samenwerkingsomgeving voor vastlegging van de afspraken binnen de overlegstructuur
21. Tenminste eenmaal (1x) per kwartaal vindt tactisch/operationeel overleg plaats tussen de contactpersonen als bedoeld over de uitvoering van de Opdracht ten opzichte van de afgesproken Servicelevels en bijbehorende KPI's.
22. Uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende contractperiode of zoveel vaker als door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht, vindt op initiatief van Opdrachtgever een evaluatiebespreking plaats tussen de contactpersonen zoals bedoeld in **Eis 21**. Onderwerp van deze bespreking zijn in ieder geval de rapportages, procedures, organisatorische kwesties, projecten,

relevante nieuwe ontwikkelingen, problemen uit het Problem management en Incidentmanagement en Changes.

- 23. De verslaglegging van de overleggen zoals bedoeld in **Eis 21 en 22** dient binnen vijf (5) Werkdagen door Inschrijver digitaal te worden aangeleverd aan de tactisch/strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever.

2.6 Servicedesk – Incidentmanagement en SLA

- 24. Inschrijver beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk welke tijdens werkdagen van 7.30 – 18.00 bereikbaar is.
- ~~25.~~ Inschrijver beschikt over de mogelijkheid om (online) meldingen te registreren (vb. serviceportaal) waarmee te allen tijde meldingen gedaan kunnen worden.
- 26. Inschrijver levert tweemaandelijks een rapportage/verantwoording over de afwikkeling van vragen/incidenten. Hierbij worden de KPI's uit het SLA als uitgangspunt beoordeeld.
- 27. De Service Level Agreement (SLA) wordt vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer levert een concept-SLA aan, welke niet in strijd is met de gestelde eisen vanuit Opdrachtgever

2.7 Documentatie

- 28. Van gerealiseerde functionaliteit en processen, is (Nederlandstalige) documentatie beschikbaar, welke door Opdrachtnemer proactief wordt bijgehouden en gedeeld.

2.8 Uitvoering

- 29. Nieuwe implementaties of substantiële wijzigingen binnen de bestaande inrichting verlopen via een (OT)AP-straat.
- 30. Nieuwe implementaties of substantiële wijzigingen gaan gepaard met een kennisoverdracht/training voor functioneel beheer en/of eindgebruikers
- 31. Voor nieuwe implementaties of substantiële wijzigingen wordt er agile en volgens scrum/sprint-methodiek gewerkt.

2.9 Re transitie

- 32. De re transitie is de overdracht van de Dienstverlening (d.w.z. de implementatie en migratie) door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever of een opvolgend opdrachtnemer na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.
- 33. Opdrachtnemer dient proactief mee te werken aan het opstellen van het re transitieplan (exitplan). Tijdens de re transitie dient Opdrachtnemer alle benodigde informatie en documentatie over te dragen.



2.10 Kosten, prijzen en tarieven

34. Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de Dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere tarieven gefactureerd worden dan de tarieven die Opdrachtgever heeft aangeboden op het prijzenblad (bijlage 9).
35. Wanneer Opdrachtnemer een korting wil aanbieden, verwerkt hij deze in de tarieven die hij aanbiedt via het prijzenblad.
36. De overeengekomen tarieven zijn vast gedurende de initiële looptijd/gehele looptijd van de Overeenkomst.

2.11 Administratie en facturatie

37. Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats na uitvoering en goedkeuring van de Dienstverlening. Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van Opdrachtgever.

Facturen worden uitsluitend in PDF of XML verstuurd naar facturen@aventus.nl

Facturen bevatten minimaal de volgende gegevens:

Naam, adres, woonplaats van Opdrachtnemer;
Naam, adres, woonplaats van Opdrachtgever;
IBAN-nummer bank;
Btw-nummer;
KvK nummer;
Factuurdatum;
Omschrijving Dienstverlening;
Totaalbedrag en verschuldigde btw;
Contractnummer
Kostenplaats en kostensoort

Specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden i.r.t. gemaakte uren en – zover aan de orde – specificatie van overige gemaakte kosten.

38. Voor de opgegeven uurtarieven is een maximale opslag toegestaan van:
- 15 % op werkdagen tussen 18.00 – 24.00 uur
 - 25% op werkdagen tussen 0.00 – 08.00 uur
 - 50% op zaterdag, zondagen en feestdagen.

Voorgenoemde opslagtarieven gelden enkel wanneer Aventus expliciet verzoekt om vragen/verzoeken/incidenten buiten reguliere kantoortijden op te pakken.

39. Alle opgegeven tarieven zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten, zoals (doch niet uitsluitend);
- a. premies van verzekeringen;
40. (overige) overheadkosten.