

SED

www.sed-organisatie.nl



Prezi

PROGRAMMA VAN EISEN

AANBESTEDING
KENNISBANK

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE EISEN

SPECIFIEKE EISEN

ALGEMENE EISEN

Onderstaand treft u de standaard eisen aan die de Opdrachtgever hanteert bij een aanbesteding. Eisen die specifiek gelden voor deze aanbesteding zijn beschreven in hoofdstuk 2 van dit document. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen in de onderhavige inschrijfleidraad met bijlagen.

1.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen, bepalingen en bijlagen bij deze Aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen die gesteld worden in dit Aanbestedingsdocument (inclusief Bijlagen) en in het bijzonder het Programma van Eisen. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
3.	Opdrachtnemer heeft voor het indienen van de Inschrijving kennisgenomen van alle wet- en regelgeving-beleidsstukken en gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, de Concept Raamovereenkomsten en alle andere documenten die van toepassing zijn op deze aanbesteding.
4.	Het eigenaarschap ligt bij de Opdrachtgever. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het gehele proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht/rol de Gemeente optimaal te ondersteunen.

DUURZAAMHEID, MILIEU EN SROI

5.	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud aan het MVOI en Duurzaamheidsbeleid van de Opdrachtgever en verklaart met het doen van een Inschrijving zelf ook maatschappelijk verantwoord te ondernemen, zich daarvoor in te zetten en aantoonbaar inspanning te verrichten bij het uitvoeren binnen de bedrijfsvoering.
6.	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, de gestelde regelgeving vanuit het MVOI die betrekking hebben op de dienstverlening en daarmee automatisch met de samenwerking met de SED organisatie in acht te nemen en hiernaar altijd te handelen.
7.	De werkwijze en service/dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van duurzaamheid, milieu en SROI.
8.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan het SROI-beleid van de SED organisatie en verklaart met het doen van een Inschrijving hieraan mee te werken.

WETGEVING, PRIVACY EN BIBOB

9.	Opdrachtnemer verklaart bij ingang overeenkomst dat hij beschikt over alle geldende vergunningen, certificaten, verklaringen en andere wettelijk vastgestelde eisen die noodzakelijk zijn om de aangeboden dienstverlening of leveringen te mogen uitvoeren.
10.	Indien van toepassing, wordt er een aparte 'Verwerkersovereenkomst' afgesloten tussen de SED organisatie en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat akkoord met de inhoud van deze overeenkomst en verstrekt de gevraagde informatie.
11.	Wanneer er sprake is van het verwerken van (persoons)gegevens verklaart Opdrachtnemer te voldoen aan de eisen die de wet voorschrijft. Met in-achtnemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van persoonsgegevens. Opdrachtnemer moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.
12.	Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.
13.	De Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de overeenkomst zich in zowel het verleden niet schuldig heeft gemaakt aan criminele activiteiten of de financiering hiervan en in de toekomst niet schuldig zal maken aan criminele activiteiten of de financiering hiervan. De wet BIBOB is Opdrachtnemer bekend.

INTELLECTUEEL EIGENDOM

14.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle verstrekte informatie en de verwerkingen op basis van verstrekte informatie altijd eigendom is en blijft van de Opdrachtgever. De in opdracht van de Opdrachtgever gerealiseerde eindproducten zijn altijd (auteurs-)rechtsvrij en eigendom van de Opdrachtgever.
15.	Op ieder gewenst moment kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om de in opdracht gegeven informatie en/of het eindproduct hiervan te overhandigen. Na afloop van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer alle in zijn bezit zijnde eigendommen van de Opdrachtgever in het gewenste format en zonder versleuteling overdragen.

CONTRACTMANAGEMENT

16.	De Opdrachtnemer organiseert één centraal aanspreekpunt voor de volledige overeenkomst met de Opdrachtgever en de daaronder behorende dienstverlening.
17.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en het beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en het direct bijsturen als afwijkingen worden geconstateerd. Wanneer de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de Opdrachtnemer in de aanbesteding is toegezegd, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. Deze afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak met verbetermaatregelen. Dit plan van aanpak wordt binnen één (1) maand na het halfjaarlijkse overleg door de Opdrachtnemer voorgelegd aan en besproken met de Opdrachtgever.
18.	Minimaal tweemaal per jaar vindt periodiek overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer over alle relevante aspecten van de dienstverlening. Hiertoe wordt aan de Opdrachtgever uiterlijk twee (2) weken voor het overleg een notitie met de volgende informatie, die betrekking heeft op het voorbije half jaar, verstrekt: <ul style="list-style-type: none"> - De ontwikkeling van de dienstverlening; - Gemaakte en gefactureerde kosten door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever; - De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria zoals omschreven in de Inschrijvingsleidraad; - (indien van toepassing) De klachtenregistratie- en afhandeling; - (indien van toepassing) Eventuele personele mutaties; - Relevante veranderingen in het werkgebied van de dienstverlening; - Knelpunten, problemen onderhanden werk; - Stand van zaken en planning van onderhanden zijnde projecten; - Overige zaken die voor de Opdrachtgever van belang zijn.
19.	Opdrachtnemer levert de managementrapportages kosteloos digitaal aan, binnen 14 dagen na afloop van het betreffende half jaar, aan de contactpersonen van de Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht na afloop van de overeenkomst en draagt de daarvoor benodigde gegevens over aan de Opdrachtgever en/of een door de Opdrachtgever aangewezen derde. De Opdrachtnemer houdt geen informatie achter en voorkomt dat de eventuele overgang naar een derde partij niet belemmerd wordt. Alle overige informatie, naast documenten die vallen onder de wettelijke bewaartermijn, wordt vernietigd.

FINANCIËEL EN FACTURERING

21.	Voor het uitbrengen van de Inschrijving (en daarmee de gepaard gaande werkzaamheden) kunnen bij de Opdrachtgever of eventuele ingeschakelde dienstverlener die de Aanbesteding verzorgt geen kosten in rekening worden gebracht en rechten worden ontleent.
22.	De ingediende Inschrijving en toebehoren dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 90 dagen. Wanneer er na een gunning door een andere Inschrijver bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt ingediend, verschuift de geldigheidsdatum van de ingediende offerte tot na uitkomst van de bezwaarprocedure.
23.	Er worden in de aanbestedingsprocedure geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de genoemde of ingediende prijzen vaststaan. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het niet toegestaan prijswijzigingen door te voeren, zonder vooraf

	goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient elk verzoek tot prijswijziging te specificeren per component.
24.	Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord vanuit de Opdrachtgever, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
25.	Opdrachtnemer komt overeen met Opdrachtgever dat betaling van een factuur niet gelijk is aan onvoorwaardelijke acceptatie van de prestatie van Opdrachtnemer.
26.	Er is nooit sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding.
27.	De ingangsdatum van een eventuele eerste prijsindexering is op zijn vroegst 1 januari van het opvolgende jaar en mag pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Deze inflatiecorrecties zijn leidend en zijn een maximale index. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Niet in de prijzen opgenomen kosten kunnen achteraf niet worden gefactureerd en worden dus niet vergoed.
28.	Facturatie geschiedt conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - Zaaknummer; - Uitgevoerde werkzaamheden, indien van toepassing per locatie; - Totaalbedrag; - Ordernummer; - Factuurdatum; - ECL-FCL; - Btw-nummer van de Opdrachtnemer
29.	Facturatie vindt achteraf per maand plaats binnen twee weken na afloop van de betreffende maand. Hiervan kan alleen worden afgeweken wanneer een andere vorm van factureren door middel van een schriftelijk akkoord vanuit Opdrachtgever is gegeven. De Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteuren@sed-wf.nl

PRESTATIEMONITORING EN KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI's)

30.	Inschrijver conformeert zich aan de in de Leidraad genoemde Kritieke Prestatie Indicatoren en gaat akkoord met de prestatie monitoring.
31.	De prestaties worden periodiek beoordeeld aan de hand van deze KPI's. De resultaten kunnen consequenties hebben voor de voortgang van de Opdracht, vervolgoopdrachten of eventuele contractverlenging.
32.	KPI's worden besproken in reguliere overleggen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Bij structureel niet behalen van KPI's volgt een verbetertraject.
33.	Indien prestaties na het verbetertraject onvoldoende blijven, kunnen contractuele maatregelen volgen (zoals inhouding of contractbeëindiging). Indien prestaties boven verwachting zijn, kan dit worden beloond via een positieve beoordeling bij toekomstige opdrachten.
34.	De KPI-set kan worden aangepast of uitgebreid in de definitieve contractfase. In overleg met de Opdrachtnemer kunnen aanvullende KPI's worden vastgesteld die specifiek zijn voor de aard van de dienstverlening.

SPECIFIEKE EISEN

ALGEMEEN

35.	Actuele en historische informatie over wet- en regelgeving op de gebieden van de uitvoering Openbare ruimten, Omgevingswet, juridisch en van de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet (incl. IOAW/Z en BBZ), Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening en aanverwante wet- en regelgeving. Geïntegreerd in de kennisbank, voorzien van deskundig commentaar. Hierdoor is e.e.a. integraal doorzoekbaar. Ditzelfde geldt voor jurisprudentie en uitspraken van de CRvB, die ook opgenomen is in de kennisbank waardoor ook dit integraal doorzoekbaar is
36.	Een overzicht van relevante normen en bedragen incl. wetsartikelen en historie binnen uw kennisbank
37.	De mogelijkheid om zelf lokale regelgeving en werkinstructies op te nemen (direct in content en in Microsoft Office ondersteunde bestandstypen als upload) Prominente plek voor lokale regelgeving en werkprocessen.
38.	Alle informatie moet geïntegreerd zijn binnen de kennisbank, voorzien van deskundig commentaar incl. Juridische onderbouwing. Hierdoor is e.e.a. integraal doorzoekbaar binnen de kennisbank met een minimum aan verwijzingen naar externe websites. Ditzelfde geldt voor jurisprudentie die ook opgenomen is in de kennisbank waardoor ook dit integraal doorzoekbaar is. Inclusief bronvermelding en zoekfunctie.
39.	Overzicht van veel gestelde vragen door de gemeenten uit het hele land met de antwoorden en verwijzing naar aanvullende informatie. Wanneer dit per onderdeel door aanbieder is verwerkt, moet deze overzichtelijk en goed vindbaar zijn en voorzien van duidelijke antwoorden.
40.	Inhoud wordt continue actueel gehouden.
41.	Alles in een eenvoudige structuur weergegeven zodat je niet hoeft te zoeken maar via thema's de relevante informatie kunt raadplegen, eenvoudig gelinkt en alles binnen de kennisbank beschikbaar. Geen uitstap naar Wetten.nl of Jurisprudentie.nl
42.	De mogelijkheid om het eigen beleid te integreren in de kennisbank zodat alle relevante informatie per onderwerp overzichtelijk bij elkaar wordt gebracht.

FUNCTIONELE EISEN

43.	Een volledig Nederlandstalige gebruikersinterface.
44.	Een rubricering op onderwerp.
45.	Een zoekfunctie met zoektermen inclusief filtermogelijkheden.
46.	Een zoekfunctie die gebruikers in staat stelt om binnen alle content van de kennisbank inclusief van toepassing zijnde landelijke wet- en regelgeving te zoeken. Dit geldt ook voor lokale regelgeving en instructies van de Opdrachtgever.
47.	De mogelijkheid tot kopiëren, plakken van content kennisbank naar tekstverwerker Opdrachtgever.
48.	De Opdrachtgever wil een eigen nieuwspagina binnen de kennisbank, waarin we actueel nieuws kunnen plaatsen die voor alle gebruikers van belang kan zijn. B.v. nieuwe werkafspraken staan dan duidelijk op 1 plek voor alle medewerkers.
49.	Bijhouden van trackrecords bij doorgevoerde mutaties, hierbij moet herleidbaar zijn wat er is toegevoegd, door wie, door wie dit 'online'/ gepubliceerd is gezet, vanaf wanneer dit geldig is, en vanaf wanneer het gepubliceerd is. Dit geldt niet voor lokale informatie in de kennisbank.
50.	Historie van eigen beleid kunnen zien en rechtstreeks kunnen raadplegen.
51.	De omgeving van de kennisbank moet makkelijk te bewerken zijn en overzichtelijk. We willen een mappenstructuur die herkenbaar is vanuit b.v. het werken met Office. Dit is voor de bewerkers (meestal procesbegeleiders) makkelijk en hanteerbaar
52.	De integratie van Ai, of toekomstige mogelijkheid tot integratie van Ai

ONDERSTEUNING:

53.	De aangeboden kennisbank biedt een juridische en technische helpdesk die per webformulier en telefonisch bereikbaar is.
54.	De aangeboden oplossing levert binnen reguliere werktijden (9.00 tot 17.00 uur) een telefonische Nederlandstalige juridische en technische helpdesk met voldoende deskundige capaciteit ten behoeve van vragen van gebruikers.
55.	Vragen aan de juridische en technische helpdesk worden op werkdagen binnen een (1) uur bevestigd.
56.	Vragen aan de juridische en technische helpdesk worden op werkdagen binnen vierentwintig (24) uur beantwoord; per e-mail en u biedt de mogelijkheid om de case telefonisch te bespreken.
57.	De afhandeling van vragen aan de juridische en technische helpdesk kunnen worden gevolgd door geautoriseerde medewerkers.
58.	De oplossing biedt sturingsinformatie bijv.: het aantal gestelde vragen, de aard van de vragen, de doorlooptijd van de vragen van de Opdrachtgever. Inschrijver kan dit periodiek of op verzoek aanleveren.
59.	Instructiemateriaal in woord en beeld.
60.	Vragen worden op maat (niet generiek) beantwoord met een juridische onderbouwing inclusief Bronvermelding.

TECHNISCHE EISEN

61.	De oplossing werkt met Microsoft Edge, Mozilla Firefox en andere gangbare webbrowsers en is webbased voor wat betreft de gebruikersinterface.
62.	De toegang tot de oplossing is beschermd met een accountnaam en een wachtwoord. De syntax van het wachtwoord kan worden afgedwongen. Zo dient een wachtwoord te bestaan uit minimaal acht (8) karakters, waarbij een combinatie van hoofdletters, cijfers en tekens kan worden afgedwongen.
63.	Als de ondernemer de IT-infrastructuur aanpast, moet de oplossing voor de Opdrachtgever beschikbaar blijven (zonder aanpassing van de IT-structuur van de Opdrachtgever).
64.	De oplossing is 99,8% beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur (per maand gemeten).
65.	Gepland onderhoud wordt minimaal tien (10) werkdagen van tevoren aangekondigd.
66.	Dataverlies wordt beperkt tot ten hoogste een (1) werkdag

OVERIGE

67.	De aanbieder van de kennisbank onderzoekt eens per twee jaar de klanttevredenheid van de kennisbank (op gebruiksgemak en kwaliteit van inhoud en ondersteuning).
68.	De aanbieder van de oplossing communiceert in de Nederlandse taal.
69.	Er is een vast contactpersoon (accountmanager) voor communicatie tussen ondernemer en de Opdrachtgever.
70.	Minimaal 1x per jaar vindt er een overleg plaats tussen aanbieder en de Opdrachtgever om de overeenkomst en bijbehorende KPI's te bespreken.