



Offerteaanvraag

**Openbare Europese aanbesteding HR- en
cliëntvolgsysteem geïntegreerd met
salarisadministratie**

voor

Rijnvicus



Opdrachtgever: Rijnvicus Bedrijven

Auteur(s): Alexander Visscher en Erik Semmelink

Versie: def

© 2025, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.3	Achtergrond en uitgangspunten van de aanbesteding	5
2.	De opdracht	6
2.1	Afbakening van de Opdracht	6
2.2	Huidige situatie	6
2.3	Gewenste situatie	7
2.4	Omvang van de opdracht	9
2.5	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	10
2.6	Herzieningsclausule	11
2.7	Wachtkamerconstructie	11
2.8	Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst	11
3.	Aanbestedingsprocedure	12
3.1	Gekozen procedure	12
3.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed	12
3.3	Projectteam	13
3.4	Aanbestedingsvoorwaarden	13
3.5	Vragenronde	16
3.6	Indienen van de offerte	17
3.7	Opening van de offertes	17
3.8	Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure	17
4.	Beoordeling en gunning	18
4.1	Algemeen	18
4.2	Beoordelingsteam	18
4.3	Beoordelingssystematiek	18
4.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	19
4.5	Uitsluitingsgronden	21
4.6	Geschiktheidseisen (minimum eisen)	21
4.7	Gunningcriteria	24
4.8	Gunning	31
	Bijlagen	33
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
D.	Programma van Eisen en Wensen	
E.	Antwoorden open vragen	
F.	Formulier Prijsaspecten	
G.	Formulier Referenties	
H.	Overeenkomst	
I.	Verwerkersovereenkomst	
J.	Klachtenprocedure Rietplas	
K.	GIBIT 2023	

1. De Opdracht

1.1 Inleiding

Voor u ligt het aanbestedingsdocument voor de Europese openbare aanbesteding betreffende de levering, implementatie en het technisch beheer van een geïntegreerd HR- en cliëntvolgsysteem met salarisadministratie voor Rijnvicus B.V., nader te noemen “Rijnvicus”. De oplossing wordt geleverd in de vorm van een Software-as-a-Service (SaaS)-oplossing, zoals nader omschreven in het Programma van Eisen (en Wensen).

Deze aanbesteding richt zich op professionele aanbieders met kennis van dergelijke systemen en de toepassing ervan binnen de SW-sector. In dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen worden de opdracht, de aanbestedingsprocedure, de eisen aan inschrijvers en hun inschrijvingen alsmede de wijze waarop Rijnvicus de inschrijvingen beoordeelt toegelicht.

1.2 Opdrachtgever

Rijnvicus is het duurzaam en sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeente Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop. Zij vinden dat iedereen kan en mag werken. Werken is gezond, het zorgt voor samenhang in de samenleving en het is de economische motor van Nederland. Binnen Rijnvicus ontwikkelen zij daarom mensen naar werk. En helpen zij werkgevers om werk te ontwikkelen naar mensen. In deze regio verbinden zij ondernemers, onderwijs en overheid met als doel de arbeidsmarkt werkelijk inclusief te maken. Zo bieden ze wegen naar werk voor iedereen die daarbij hulp kan gebruiken.

Bij Rijnvicus zijn ruim 500 medewerkers aan de slag in een aangepaste werkomgeving. Daarnaast begeleiden ze ieder jaar honderden werkzoekenden naar een passende en betaalde baan, via leerwerktrajecten in Groen, Horeca, Huishoudelijke Ondersteuning en Schoonmaak, Logistiek, Metaal en Techniek en Energie, participatiebanen en re-integratietrajecten. Ze werken hiervoor nauw samen met werkgevers, onderwijs en zusterbedrijven in de regio.

Met meer dan zeventig jaar ervaring, begonnen als Sociale Werkplaats Alphen aan den Rijn, is Rijnvicus uitgegroeid tot een professionele en toonaangevende partner, ook op landelijk niveau. In sectoren als metaalbewerking en de verwerking van promotiemateriaal (onder andere post- en wenskaarten, boeken, babyartikelen) leveren zij hoogwaardige, duurzame productie voor opdrachtgevers in Nederland en Noordwest-Europa.

Rijnvicus is een bijdetijdse organisatie die zich bewust is van haar maatschappelijke positie als grote werkgever in de regio. Ze vervullen graag een voorbeeldrol, bijvoorbeeld als het gaat om duurzaamheid. Bij Rijnvicus handelen zij te allen tijde integer en nemen verantwoordelijkheid voor hun werk. Zij willen dat de medewerkers trots zijn op het werken bij Rijnvicus. Dat kandidaten zich geholpen voelen in hun weg naar werk en dat werkgevers en opdrachtgevers een professionele zakenpartner in ons herkennen.

De cultuur bij Rijnvicus is samen te vatten in:

- **Mensgericht & inclusief:** Respect, vertrouwen en persoonlijke groei staan voorop. Rijnvicus is een open en veilige organisatie waar ruimte is voor initiatief, dialoog en samenwerking.
- **Pragmatisch & resultaatgericht:** De medewerkers van Rijnvicus zijn doeners. Oplossingen moeten werken op de werkvloer. Ze kiezen voor eenvoud en duidelijkheid, met ruimte voor maatwerk.
- **Samenwerkingsgericht:** Korte lijnen, multidisciplinair werken en partners die met ons meebewegen: naast en samen elkaar werken, dát maakt Rijnvicus sterk.

Kernwaarden: samenwerken – (zelf)ontwikkeling – respectvol

Meer informatie: www.rijnvicus.nl

1.3 Achtergrond en uitgangspunten van de aanbesteding

Rijnvicus maakt momenteel gebruik van het payroll- en HRM-systeem van ADP. Aangezien ADP heeft aangegeven deze dienstverlening per 1 januari 2028 te beëindigen, is vervanging noodzakelijk. Om de continuïteit en betrouwbaarheid van de salarisadministratie te waarborgen, dient tijdig te worden overgestapt naar een nieuwe, toekomstbestendige oplossing. De migratie van de volledige HR-dienstverlening dient uiterlijk 1 januari 2027 te zijn afgerond.

De aanbesteding is niet alleen een technische migratie, maar vooral een verandertraject. Uit eerdere ICT-trajecten blijkt dat het succes van een systeemimplementatie vooral wordt bepaald door het veranderproces rondom de technologie (gedrag en werkprocessen), en niet primair door de technische oplossing zelf. Onvoldoende afstemming op het werkveld kan dan leiden tot knelpunten in gebruik en verminderd draagvlak. Rijnvicus zoekt daarom een implementatiepartner die:

- proactief bijdraagt aan de veranderstrategie en effectieve implementatieaanpak;
- aantoonbare ervaring heeft met implementaties binnen organisaties met diverse doelgroepen en uiteenlopende gebruikersniveaus;
- gedurende alle fasen de nadruk legt op gebruikersondersteuning en adoptie;
- niet alleen de technische oplossing oplevert, maar ook borgt dat deze in de praktijk werkt zoals beoogd en breed wordt geaccepteerd binnen de organisatie;
- procesbegeleiding biedt en Rijnvicus helpt bij het maken van keuzes en het inrichten van de processen door het aanbieden van procesanalyse- of workshopfase voorafgaand aan of tijdens de implementatie.

Rijnvicus zoekt dan ook een partner die zich kan inleven in de organisatiecultuur en meedenkt in praktische en toekomstbestendige oplossingen, die niet alleen functioneel kloppen, maar ook aansluiten bij de diversiteit van de werkzaamheden en de verschillende niveaus van digitale vaardigheid in de organisatie.

2. De opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de afbakening van de opdracht en de gewenste situatie bij Rijnvicus. De opdracht omvat de levering, implementatie en het technisch beheer van een HR- en cliëntvolgsysteem geïntegreerd met de salarisadministratie.

Rijnvicus heeft hiervoor een aantal eisen en wensen geformuleerd:

- Eisen geven het minimumniveau aan waaraan de oplossing en dienstverlening moeten voldoen. Niet voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- Wensen drukken de voorkeuren van Rijnvicus uit en worden gebruikt om inzicht te krijgen in de meerwaarde en de ontwikkelmogelijkheden van de aangeboden oplossing. In open vraag 1 wordt de inschrijver gevraagd aan te geven in welke mate de aangeboden oplossing invulling geeft aan de geformuleerde wensen.

2.1 Afbakening van de opdracht

De opdracht omvat in ieder geval:

- Leveren van licenties voor het Salaris- en HR-systeem conform deze offerteaanvraag;
- Implementatie, inclusief migratie van gegevens;
- Begeleiding van het verandertraject, inclusief procesafstemming, gebruikersondersteuning en adoptie;
- Training van gebruikers;
- Onderhoud en ondersteuning na livegang;
- Integratie/koppelingen met bestaande IT-systemen;
- Onderhouden van cao's en arbeidsvoorwaardenregeling van Opdrachtgever.

Rijnvicus zoekt een partner die niet alleen de technische oplossing levert, maar ook borgt dat het systeem praktisch werkt, breed wordt geaccepteerd en aansluit bij de diversiteit van werkzaamheden en digitale vaardigheid binnen de organisatie.

2.2 Huidige situatie

Op dit moment maakt Rijnvicus gebruik van het salaris- en personeelsinformatiesysteem van ADP (Workforce). ADP vervult de volgende functionaliteiten:

- voor de HR-registratie worden in ADP o.a. de persoonsgegevens, functie en organisatieplaats, ziekteverzuim e.d. geregistreerd. Daarbinnen vindt tevens de verlofregistratie plaats en zijn werkrooster opgenomen. Tevens zijn er digitale personeelsdossiers in opgenomen. Rapportages en analyses worden ook uit ADP gehaald.
- voor het beheer en de verwerking van het loon van de medewerkers in de verschillende bedrijfsonderdelen;
- WsW-statistiek (Panteia). Twee keer per jaar levert Rijnvicus via een standaardrapportage in ADP aan over de actuele bezetting SW (sociale werkvoorziening). Op basis van deze informatie vindt de subsidieverdeling SW plaats. Dit is een essentieel onderdeel.

Naast bovengenoemde zijn de volgende functionaliteiten en koppelingen van belang:

- Xpert Suite van Otherside at Work;
- Verzuimregistratie koppeling met UWV (Digipoort);
- Koppeling Export journaalposten salarisgegevens naar Isah Finance;
- Koppeling Export facturen Isah Finance: inleenvergoedingen sw detacheringen (verzuimcreditering ADP – Isah Finance): vanuit ADP wordt een bestand aangemaakt en deze wordt geïmporteerd in Isah Finance. Dit geldt ook voor de facturen van cursussen aan trajecters of facturering jobcoaching);

- Querytool & diverse rapportages (bijv. Microsoft Power BI als rapportagetool). Rijnvicus wil de mogelijkheid hebben om extra HR en financiële rapporten te kunnen maken. Dit hangt mede af van de rapporten die standaard in de ICT Prestatie worden aangeboden.

Inschrijver heeft een inspanningsverplichting met betrekking tot het realiseren van de koppelingen.

2.3 Gewenste situatie

Een aantal voor deze offerteaanvraag relevante kernpunten zijn hieronder opgesomd, en dienen efficiency, uniformiteit, gebruiksgemak en inzicht op te leveren.

- Moderniseren en professionaliseren HR-systeemlandschap:

De huidige (relevante) systemen faciliteren onze medewerkers suboptimaal. Dit leidt tot een hoge administratieve druk bij praktijkbegeleiders, coaches, managers en andere collega's. De wens is om de selfservice functionaliteiten voor medewerkers en managers flink uit te breiden, waardoor de administratieve last voor hen wordt verlicht en de werkbelasting van de HR- en salarisadministratie aanzienlijk wordt verminderd. Daarnaast is de wens om diverse HR-instrumenten als de HR Cyclus (kwartaal- en jaargesprekken), opleiding en ontwikkeling, strategische personeelsplanning e.a. door het systeem te laten ondersteunen.

- Digitaliseren en papierloze processen:

De ambitie is om zo papierloos mogelijk te gaan werken, waarbij personeelsdossiers en andere HR-informatie digitaal beschikbaar is. Daarnaast moeten documentsjablonen, mutaties en registratie van aanwezige urensoorten digitaal te bewerken en middels workflows te verwerken zijn.

- Verhogen datakwaliteit en stuurinformatie

Rijnvicus beschikt over een grote hoeveelheid overbodige (verouderde) data in het huidige cliëntvolgsysteem. Omdat HR-data bovendien verspreid is over verschillende systemen en databases, is het niet eenvoudig (of mogelijk) om gewenste data in rapportages, signaleringen en/of andere stuurinformatie op te vragen. De ambitie is om zelf gewenste overzichten te kunnen genereren en dashboards te creëren die inzichten bieden en besluitvorming faciliteert, bij voorkeur uit het Systeem.

Rijnvicus streeft naar een geïntegreerde oplossing waarbij het HR-systeem en het cliëntvolgsysteem naadloos samenwerken met de salarisadministratie, binnen één samenhangend geheel. Met "naadloze integratie" wordt bedoeld dat het HR- en cliëntvolgsysteem zodanig wordt gekoppeld aan de salarisadministratie dat gegevens en processen vlot, volledig en zonder handmatige handelingen tussen de systemen kunnen worden uitgewisseld. Concreet betekent dit ondermeer dat:

- mutaties in het HR-systeem (bijv. aanstellingen, verlof, functiewijzigingen) automatisch en correct worden doorgevoerd in de salarisadministratie;
- er sprake is van consistente en actuele data: er is één bron van waarheid; dubbele invoer en fouten door handmatige overdracht worden voorkomen;
- sprake is van gestroomlijnde processen: berekeningen, rapportages en afrekeningen kunnen direct op basis van de geïntegreerde gegevens plaatsvinden;
- de systemen communiceren zonder extra middleware of ingewikkelde aanpassingen, en updates in het ene systeem geen negatieve gevolgen hebben voor het andere systeem.
- De aangeboden oplossing is een SaaS-oplossing inclusief het geheel aan aanpassingen die tot doel hebben om het systeem up-to-date, maximaal functioneel en optimaal veilig te houden (o.a. updates, upgrades, hot fixes). De SAAS-oplossing mag alleen benaderbaar zijn via een beveiligde verbinding;

Voor definitieve gunning zal door Rijnvicus worden besloten of het cliëntvolgsysteem direct, op een later moment of geheel niet zal worden geïmplementeerd. In het geval dat het cliëntvolgsysteem niet direct wordt ingevoerd, kan een koppeling met het huidige cliëntvolgsysteem 'Werkstap', een vereiste zijn als onderdeel in het implementatietraject.

Naast voorgenoemde wensen zijn de in paragraaf 2.2 genoemde koppelingen van belang.

De oplossing wordt geleverd, geïmplementeerd en ondersteund door één leverancier of consortium van partners, waarbij de inrichting en workflows zijn afgestemd op de specifieke werkprocessen en administratieve vereisten van Rijnvicus. De beoogde applicatie moet volledig voorzien in de behoefte van Rijnvicus op basis van 'best-practice' van de opdrachtnemer voor (een) Nederlandse Sociaal ontwikkelbedrijf en mag nimmer resulteren in maatwerk en meerwerk (tenzij de scope uitgebreid gaat worden).

Alle gevraagde functionaliteiten voor een volledige personeels- en salarisadministratie en aanvullend gevraagde functionaliteiten (zie bijlage D: Programma van eisen en wensen) dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen. Updates en upgrades zitten tevens bij de inschrijving inbegrepen. Rijnvicus is op zoek naar een efficiënt, voor alle rollen en gebruikers een gebruiksvriendelijk, toekomstbestendig, betrouwbaar en flexibel systeem.

De migratie van de volledige HR-dienstverlening dient uiterlijk 1 januari 2027 te zijn afgerond.

Voor het op te leveren systeem gelden de volgende uitgangspunten die moeten ondersteunen bij het behalen van het gewenste doelstellingen:

- het systeem is volledig – als standaardoplossing – beschikbaar; maatwerk wordt tot een minimum beperkt;
- integratie van (zoveel mogelijk) bestaande functionaliteiten in één systeem;
- het systeem moet makkelijk te koppelen zijn met andere systemen.

Voor verdere toelichting verwijzen we naar het programma van eisen en de gunningscriteria.

Rijnvicus heeft een drietal punten voor in de gewenste situatie:

1. Rapportages:

- rapport in-, door- en uitstroom van personen(cliënten, personeel);
- rapportagemogelijkheden voor interne controle en managementrapportages;
- managementrapportages voor onder andere detacheringen en begeleid werken;
- op een eenvoudige wijze kunnen maken van rapportages en kunnen aanbieden aan de organisatie;
- volledigheidscntrole uren per organisatieplaats.

2. Signaleringen:

- signaleringslijsten: 1 jaar ziek en twee jaar ziek, einde dienstverband-Wijziging werktijden-Periodieken-Seniorenregeling-Pensioen incl. regeling vanuit overheid-Jubilea-WvP trajecten – inclusief actielijst evt. met afvinkmogelijkheid-POP-gesprekken incl. regels;
- bij invoer nieuw dossier controle op dubbelingen van personen.

3. Workflow:

- mogelijkheid om zelf workflows te kunnen aanmaken en aanbieden aan de organisatie;
- standaard zijn de volgende workflows direct beschikbaar:
 - voor leidinggevende voor het indienen van een aanvraag voor bijvoorbeeld een wijziging in NAW-gegevens personen. Dit wordt dan beoordeeld en verwerkt door HR-administratie;
 - om vanuit de signalering sessies op te starten, waaronder de seniorenregeling. Hierbij wordt dan direct de uren/dagen/invloed op salaris verwerkt;
 - voor het wijzigen van vervoer en werkdagen – reiskosten;
 - om per regeling wijzigingen te kunnen doorvoeren (de leverancier voert de CAO-wijzigingen door);
 - om brieven digitaal te kunnen laten ondertekenen door de Leidinggevende. Vanuit het systeem deze kunnen aanbieden d.m.v. een workflow;
 - voor het doorvoeren van mutaties;
 - voor onder andere aanvragen adreswijzigingen medewerkers welke door de HR-A goedgekeurd en dan automatisch doorgevoerd kunnen worden.

De inschrijving moet gebaseerd zijn op een meest uitgebreide inrichting op basis van best-practice SWbedrijf/Sociaal ontwikkelbedrijf. Alle gevraagde functionaliteiten voor een volledige salarisadministratie en personeel-informatiebeheer dienen bij de aanbestedingsprijs te zijn inbegrepen. Inschrijver biedt de meest uitgebreide oplossing aan, zodat er geen sprake is van meerwerk. Updates en upgrades zitten tevens bij de inschrijving inbegrepen.

NB: Voor de duidelijkheid geeft Rijnvicus hierbij aan dat geen onderdelen van de onderhavige opdracht nog in ontwikkeling mogen zijn bij de inschrijver. Dus een inschrijver voldoet op het moment van indienen van een inschrijving volledig aan al het gestelde en zal dit in de implementatiefase moeten aantonen.

2.4 Omvang van de opdracht

Gegeven het huidige ICT-landschap en bijbehorende processen maken we in deze offerteaanvraag onderscheid tussen twee hoofdonderdelen:

- 1) het HR- en cliëntvolgsysteem;
- 2) de salarisadministratie.

In onderstaande tabel zijn globaal het aantal dienstverbanden, trajecten en gebruikers van het systeem bij Rijnvicus opgenomen.

	HR- en cliëntvolgsysteem	Salarisadministratie
Dienstverbanden intern Rijnvicus BV (Flex) WSW Beschut werk	Ong. 500	
Personen zonder dienstverband: - Vrijwilligers - Gedetacheerden naar Rijnvicus - Inhuur personeel - Stagiaires - Begeleid werken - Uitzendkracht	Ong. 105	5
Personen RVU uitkering: WSW en Rijnvicus BV	15	
Trajecten	76	0
Gebruikers (Professionals zoals de FA-medewerkers, P&O medewerkers)	97	2
Eindgebruikers (Overige medewerkers die incidenteel via App of web acties in FMS uitvoeren)	Ong. 550 medewerker	

Aantal gebruikers:

	HRM	Salaris
Light users (raadplegen, goedkeuren)	36	42
Heavy users (actieve invoer/verwerking)	11	2
Beheerders (functioneel/technisch)	2	2

Het aantal gebruikers van het systeem is gelijk aan het aantal medewerkers dat door de leverancier moet worden opgeleid en getraind voor het gebruik van het systeem.

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, organisatorische en/of bestuurlijke ontwikkelingen en de hiermee samenhangende groei en krimp van Rijnvicus is het mogelijk dat specificaties, waarop de opdracht betrekking heeft, kunnen wijzigen. Deze ontwikkelingen kunnen ook van invloed zijn op de omvang van de opdracht.

2.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

Gezien de impact op de organisatie wil Rijnvicus een overeenkomst afsluiten voor een langere duur. De overeenkomst wordt aangegaan conform de bepalingen van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) 2023.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van 72 maanden. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027 en eindigt van rechtswege op 31 december 2032. De voorafgaande implementatieperiode (hiervoor trekt Rijnvicus de periode tot en met 31 december 2026 uit) maakt onderdeel uit van deze overeenkomst. Deze periode telt niet mee voor de berekening van de looptijd van de overeenkomst.

Na de initiële looptijd van 72 maanden, heeft Rijnvicus de mogelijkheid om de overeenkomst onder dezelfde condities vier maal te verlengen met twee (2) jaar. Rijnvicus geeft uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de contractperiode aan of van een verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. De totale looptijd kan derhalve veertien jaar bedragen. Rijnvicus heeft de intentie de volledige looptijd inclusief verlenging van de overeenkomst te benutten, maar laat eventuele verlenging afhangen van de geleverde prestaties, beleidsmatige ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving.

Rijnvicus kiest bewust voor een langere looptijd van de overeenkomst vanwege de grote afhankelijkheid van en verwevenheid met andere systemen. De implementatie en het gebruik binnen de organisatie zijn complex, mede door de sterke integratie met processen en de noodzakelijke adoptie door een diverse groep medewerkers. Een langere looptijd draagt bij aan:

- doelmatig en efficiënt gebruik van het systeem en de samenwerking, zolang deze voldoen aan de eisen;
- borging van continuïteit en stabiliteit in de bedrijfsvoering;
- het opbouwen van gebruikerservaring en vertrouwen in het systeem;
- stimulering van structurele doorontwikkeling en innovatie door de leverancier;
- een rendabele inzet van tijd en middelen voor beide partijen.

De overeenkomst die Rijnvicus wenst af te sluiten is als ter informatie bijgevoegd (bijlage H). De overeenkomst zal worden afgesloten met de partij met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie paragraaf 3.5) onderbouwde tekstvoorstellen aan te dragen op het concept van de overeenkomst zoals opgenomen in bijlage H, de GIBIT 2023 (Bijlage K) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage I). Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de overeenkomst, algemene inkoopvoorwaarden en verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. Rijnvicus beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Bij de "Nota van Inlichtingen 1" wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste "Nota van Inlichtingen" is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

Leverancier levert voor ondertekening van de overeenkomst een concept Service Level Agreement (SLA) op die als bijlage bij de overeenkomst wordt opgenomen. In de SLA staan de nadere operationele afspraken conform de inschrijving uitgewerkt. Deze dienen in overleg met Rijnvicus als opdrachtgever op een later moment definitief ingevuld en ondertekend te worden. Zie Bijlage D Programma van Eisen en Wensen voor

meer informatie. De overeenkomst zal niet eerder worden afgesloten dan wanneer genoemde termijn van 20 kalenderdagen is verstreken.

2.6 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van overeenkomst behoudt Rijnvicus zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- a. De in Bijlage D. Programma van Eisen en Wensen, gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij Rijnvicus. De in deze offerteaanvraag gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen voor Rijnvicus aanleiding zijn om van de Leverancier te verlangen dat op het moment van levering van de ICT Prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.
- b. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Rijnvicus het recht om de Opdracht te evalueren. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats over de wijze van contractuitvoering. Het eerste jaar (gerekend vanaf 1 januari 2027) vinden er twee evaluaties plaats. Middels passend contractmanagement zorgt Rijnvicus ervoor dat wat in de offerte wordt beloofd, ook door Leverancier wordt nagekomen. Periodiek overleg zal plaatsvinden met een vast team vanuit zowel Rijnvicus als Leverancier. Daarnaast kan op beider verzoek incidenteel overleg plaatsvinden.

2.7 Wachtkamerconstructie

Gedurende de eerste zes maanden van de overeenkomst wordt de bij de aanbesteding als tweede geëindigde Inschrijver als reservepartij aangehouden. De wachtkamerconstructie wordt ingezet op het moment dat de gecontracteerde inschrijver niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende opdrachtnemer, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt. Indien binnen twaalf maanden na ingangsdatum de Overeenkomst met Opdrachtnemer wordt ontbonden kan Rijnvicus zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als tweede is geëindigd. Rijnvicus behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de overeenkomst. Indien Rijnvicus daadwerkelijk gebruik gaat maken van de wachtkamerconstructie, zal op dat moment worden getoetst of de als tweede geëindigde inschrijver, nog voldoet aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen.

Inschrijvers die niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in bijlage B bij de inschrijving aan te geven. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een inschrijver niet uit van eventuele gunning van de opdracht.

2.8 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving. Zie bijlage I.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. Rijnvicus heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er een beperkt aantal aanbieders zijn en Rijnvicus de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Doordat er voldoende marktpartijen zijn die deze opdracht (mede) kunnen uitvoeren, is de mededinging voldoende gewaarborgd, ook voor de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

3.1.1 Motivering inzake ontbreken perceelindeling

De opdracht is niet verdeeld in percelen. Rijnvicus heeft geconstateerd dat de dienstverlening in de scope van de opdracht coherent zijn en overeenkomen met 'standaarddienstverlening' van relevante marktpartijen. Door één Opdrachtnemer te contracteren waarborgt Opdrachtgever bovendien een effectieve en efficiënte invulling van de Opdracht. Een eventuele splitsing in levering, inrichting en het beheer daarvan draagt daar niet toe bij, introduceert aanvullende complexiteit en brengt onnodige risico's met zich mee ten aanzien van eigenaarschap en verantwoordelijkheid voor het resultaat van de betrokken partij(en).

De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Naast prijs spelen kwalitatieve aspecten een belangrijke rol binnen deze opdracht.

3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in paragraaf 3.5 betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. Rietplas Inkoopadvies kondigt er namens Rijnvicus de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven is via www.tenderned.nl te downloaden en/of beschikbaar via het telefoonnummer van de Servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure verder beschreven.

3.3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van Rijnvicus zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. Rijnvicus laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas is op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken bij deze aanbesteding.

3.4 Aanbestedingsvoorwaarden

3.4.1 Gestanddoeningstermijn

Inschrijver moet zijn inschrijving gestand doen gedurende 3 maanden na de dag waarop de opening van de inschrijvingen heeft plaatsgevonden. Omdat het mogelijk is dat tegen de gunningbeslissing een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient inschrijver zijn inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de genoemde termijn van 20 dagen. In geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, is inschrijver bereid zijn inschrijving tot twee weken na de uitspraak van een kort geding gestand doen. Inschrijver zal dit verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.

3.4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij Rijnvicus. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- Rijnvicus behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt Rijnvicus zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt Rijnvicus zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- Rijnvicus is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst (deel)werkzaamheden die onder de beschrijving van deze opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen Rijnvicus en de (winnende) Inschrijver is, naast de overeenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien Rijnvicus deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat Rijnvicus daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft Rijnvicus het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden;
- Rijnvicus is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat de gunningsbeslissing onrechtmatig is, een verplichte of facultatieve Uitsluitingsgrond na gunning van de Opdracht van toepassing is, de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de Opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend, tenzij het niet toekennen van een vergoeding disproportioneel is. Dit is ter beoordeling aan Rijnvicus.

3.4.3 Contacten met medewerkers van Rijnvicus over de aanbesteding

Het is niet toegestaan op andere wijze dan onder 'Nota's van Inlichtingen' (zie paragraaf 3.5) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht Rijnvicus danwel Rietplas Inkoopadvies vernemen

dat een inschrijver op een andere wijze Rijnvicus heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure

3.4.4 Geheimhouding

Alle informatie uit deze offerteaanvraag en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de inschrijver, met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke, voorafgaande toestemming van Rijnvicus.

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van Rijnvicus. Rijnvicus zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van Rijnvicus naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder hun uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Vice versa erkent Rijnvicus dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend wordt gemaakt van vertrouwelijke aard is. Rijnvicus verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die haar in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen van Rijnvicus vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure Rijnvicus verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

3.4.5 Taal

Alle correspondentie en documentatie die door Rijnvicus worden opgesteld zullen alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van inschrijvers wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan Rijnvicus om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van inschrijver.

3.4.6 Vergoeding kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet door Rijnvicus vergoed, ook niet in het geval van het stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

3.4.7 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden in het aanbestedingsdocument

Deze offerteaanvraag is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, gebreken, of bepalingen in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of anderszins constateren dan verzoeken wij u hiervan zo spoedig mogelijk via TenderNed, al dan niet via de Nota('s) van Inlichtingen, melding te maken teneinde Rijnvicus in de gelegenheid te stellen zo nodig één en ander te corrigeren. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een inschrijver die niet-overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Rijnvicus verwijst in dit kader naar het Grossmann-arrest (HvJ EG, 12-2-2004, C-230/02). Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht

niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

3.4.8 Merknaam

Rijnvicus heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer noch voor bepaalde merken, types, herkomst etc. Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen sprake is van een merknaam, octrooi of type of een bepaalde oorsprong of productie, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of gelijkwaardig'.

3.4.9 Overeenkomst en algemene inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van Rijnvicus die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd.

De GIBIT 2023 is van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage K. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten. Daar waar de Overeenkomst niet anders voorziet, zullen de GIBIT 2023 van toepassing zijn (bijlage K). Hoewel Rijnvicus geen gemeente is, past Rijnvicus toch de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit omdat de GIBIT 2023 naar de mening van Rijnvicus het beste aansluit bij deze aanbesteding. Wel is het noodzakelijk dat Rijnvicus op een aantal onderdelen afwijkt van de GIBIT 2023. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel. Alle afwijkingen worden in Bijlage K **vetgedrukt** weergegeven. Rijnvicus vindt deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie paragraaf 3.5) voorstellen aan te dragen op de GIBIT 2023 en de in bijlage I reeds toegevoegde verwerkersovereenkomst. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de GIBIT 2023 en de verwerkersovereenkomst daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. Rijnvicus beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. Rijnvicus is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen.

Eventueel aangepaste versies vormen vervolgens een vast uitgangspunt voor de inschrijving (Eis). Met andere woorden: door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de GIBIT 2023. De toepassing van algemene voorwaarden van inschrijver, hoe ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Toepassing of verwijzing naar dergelijke algemene voorwaarden wordt beschouwd als een inschrijving onder voorwaarden en leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

3.4.10 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan Rijnvicus de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver is aangemerkt. Inschrijver stemt met het indienen van zijn inschrijving ermee in dat een aanpassing van de rangorde niet aan de orde is, wanneer:

- de hoogst scorende inschrijver de verificatiefase met een negatief resultaat afsluit of;

- de Inschrijving van de hoogst scorende inschrijver ter zijde moet worden gelegd indien niet aan de gestelde vereisten en voorwaarden kan worden voldaan;
- de Inschrijving van de hoogst scorende inschrijver ter zijde moet worden gelegd als gevolg van een gerechtelijke uitspraak.

Toelichting: Wanneer de nummer 1 uit de rangorde om een van de drie vermelde redenen afvalt, zal de gecommuniceerde rangorde niet worden aangepast en zal nummer 2 worden uitgenodigd om dezelfde procedure te doorlopen.

Na beoordeling van de inschrijvingen zal Rijnvicus alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijver Rijnvicus voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbidding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen Rijnvicus en de beoogde winnaar. Zo spoedig mogelijk – doch zeker niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal Rijnvicus met de beoogde winnaar in contact treden om tot gunning over te gaan.

3.5 Vragenronde

Inhoudelijke en procedurele vragen en/of bezwaren naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure, de aankondiging, de inhoud van deze offerteaanvraag met bijlagen en de uit te voeren opdracht, kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s).

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan de aanbestedende dienst. Indien na sluiting van de inschrijftermijn blijkt dat de aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten en deze niet door inschrijvers zijn gemeld via e-mail: info@rietplas.nl, zijn deze voor rekening en risico van inschrijver.

De planning van de vragenronden en de publicatie van de Nota's van Inlichtingen is opgenomen in de planning (bijlage A). Vragen die zijn ontvangen (per e-mail) worden geanonimiseerd beantwoord. We stellen het op prijs dat u de vragen ruim van tevoren indient.

Vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde, mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Indien inschrijver van mening is dat een antwoord in een Nota van Inlichtingen niet correct is, dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via e-mail: info@rietplas.nl.

De Nota('s) van Inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de offerteaanvraag. Mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend voor Rijnvicus. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt, komt dit voor risico van inschrijver. Rijnvicus en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd vanuit gaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan Rijnvicus besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

3.6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend digitaal door het indienen van een offerte voor **12 januari 2026, 12.00 uur** via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. Rijnvicus adviseert om deelnemers om hun inschrijving op tijd in te dienen. Een niet tijdig ingediende Inschrijving wordt geacht niet te zijn ingediend en wordt daarom in beginsel niet in behandeling genomen. Rijnvicus, TenderNed en Rietplas Inkoopadvies zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijver wat betreft het tijdig, volledig en voor zover vereist het rechtsgeldig ondertekenen en aanleveren van informatie en benodigde documenten via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel de helpdesk van TenderNed.

De inschrijvingen zijn voor Rijnvicus niet eerder zichtbaar dan op het moment dat de sluitingsdatum van de inschrijvingen is verstreken. Alle standaardformulieren dienen te zijn ondertekend door een natuurlijke persoon die bevoegd is de betreffende onderneming (Deelnemer/lid Samenwerkingsverband/Derde) te vertegenwoordigen. De tekenbevoegdheid moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Indien de ondertekenaar niet als bevoegde vertegenwoordiger is vermeld in het uittreksel dient inschrijver bij de inschrijving een toereikende volmacht te voegen.

3.7 Opening van de offertes

Rietplas Inkoopadvies opent namens Rijnvicus de kluis met inschrijvingen op **12 januari 2026 om 12.30 uur**. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de inschrijvingen aanwezig zijn. Rietplas Inkoopadvies zal namens Rijnvicus een proces-verbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen hebben geoffreerd.

3.8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Klachten over deze aanbesteding dienen in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van Inlichtingen niet of niet afdoende wordt behandeld, kunt u een klacht indienen. Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage J voor de klachtenprocedure van Rietplas. Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking ten aanzien van de aanbestedingsprocedure. Rijnvicus is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of Rijnvicus) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door Rijnvicus wordt beslist. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts is niet bindend voor Rijnvicus, tenzij hieraan door een gerechtelijke uitspraak een afdwingbaar vervolg wordt gegeven.

4. Beoordeling en gunning

4.1 Algemeen

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in dit hoofdstuk. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

4.2 Beoordelingsteam

Het team dat namens Rijnvicus de inschrijvingen beoordeelt, bestaat uit in ieder geval de volgende functies:

- Manager Bedrijfsvoering a.i
- Teammanager P&O en Communicatie
- Medewerker P&O advies
- Medewerker salarisadministratie
- Functioneel applicatiebeheerder
- Medewerker ICT
- Medewerker Planning & Control
- Teammanager dienstverlening

Rijnvicus heeft het recht de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal. Het aantal zal altijd minimaal 5 personen zijn. Hiernaast zal de inkoopadviseur van Rietplaspas Inkoopadvies de procedure begeleiden en de algemene offertedocumenten beoordelen.

4.3 Beoordelingssystematiek

Rijnvicus behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van Rijnvicus herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door Rijnvicus aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van Rijnvicus niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt Rijnvicus vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften van hoofdstuk 2 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert Rijnvicus of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

Rijnvicus onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van

de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook paragraaf 4.4 en 4.5. Indien een inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt Rijnvicus of een inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in paragraaf 4.6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft, zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot een verificatiegesprek met proof of concept conform paragraaf 4.8.1.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet plaatsvindt op basis van de prijsstelling, maar op basis van kwalitatieve criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie paragraaf 4.7 voor de gunningscriteria. Rijnvicus behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen. De beantwoording van de open vragen dient in de aangeboden formulieren.

4.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage C). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat Rijnvicus zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in dit hoofdstuk en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij Rijnvicus te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking.

Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

4.4.1 Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. Rijnvicus zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens Rijnvicus gemeld te worden.

4.4.2 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met Rijnvicus dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in dit hoofdstuk geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

4.4.3 Inschrijving handels- of beroepsregister

Rijnvicus behoudt zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient Rijnvicus in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor Rijnvicus duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving.

In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van Rijnvicus tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

4.4.4 Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan worden alle Inschrijving die meerdere keren mee willen dingen niet in behandeling genomen.

4.4.5 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

4.5 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van Rijnvicus binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

4.6 Geschiktheidseisen (minimum eisen)

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door Rijnvicus gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimumeisen. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

4.6.1 Financiële en economische draagkracht

Op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht (zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) bepaalt Rijnvicus mede of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Rijnvicus legt de inschrijving terzijde indien inschrijver niet voldoet aan de gestelde eis.

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel A in Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen.

- te beschikken over voldoende financiële – en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verleningen, te waarborgen;
- te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform aanbestedingsdocumenten uit te voeren;

- dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel- economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan komen;
- dat, indien in de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) de continuïteit van de rechtspersoon wordt geadresseerd, er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva;
- dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en wettelijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Een afdoende verzekering dekt de schade waarvoor Leverancier aansprakelijk is conform de Overeenkomst.
- dat hij binnen 6 werkdagen na het eerste verzoek hiertoe van Rijnvicus de volgende bewijsmiddelen kan overleggen:
 - een verklaring van maximaal 6 maanden oud op de sluitingsdatum, van een te goeder naam en faam bekendstaande financiële instelling waaruit blijkt dat de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren;
 - een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de laatste jaarrekening. Voor een inschrijver die niet jaarrekening-plichtig is volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring;
Indien bij gunning een nieuwere accountantsverklaring beschikbaar is dan bij inschrijving opgenomen, zal op basis van deze nieuwere verklaring het derde en laatste punt hierboven opnieuw worden gecontroleerd. Alleen indien deze verklaring ook voldoet aan het gestelde zal de opdracht definitief in uitvoering worden gegeven.
- indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

4.6.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Op basis van de hieronder beschreven Geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid bepaalt Rijnvicus of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de Opdracht. Zie ook deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, waarbij met de term 'selectiecriteria' de geschiktheidseisen worden bedoeld. Opdrachtgever legt een Inschrijving terzijde indien de Deelnemer niet voldoet aan de gestelde eisen.

4.6.2.1 Nederlandse taal

Het uitvoerend personeel van inschrijver dat contacten onderhoudt met Rijnvicus, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u aan deze geschiktheidseis te voldoen.

4.6.2.2 Kerncompetenties

Voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht acht Rijnvicus bepaalde competentie(s) noodzakelijk. Inschrijver dient aan de hand van een referentie aan te tonen over de competentie te beschikken. Het dient hierbij te gaan om verwijzingen naar de competentie die inschrijver heeft opgedaan tijdens verrichtingen in de afgelopen periode van ten hoogste drie jaar, verleend uitstel daaronder begrepen (er wordt gerekend vanaf de datum van publicatie van de Aanbesteding). Inschrijver dient de referentie(s) in Standaardformulier (Bijlage G) in te vullen, te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen.

Om de geschiktheid aan te tonen dient Deelnemer te beschikken over de volgende competentie:

- Kerncompetentie 1: inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met de levering, implementatie en beheer van een geïntegreerd HR-, salaris- en cliëntvolgsysteem binnen en SW-organisatie met minimaal 300 medewerkers. Bepalend voor de periode van drie jaar is de einddatum van uitvoering van de opdracht.

Voor een referentieopdracht die nog in uitvoering is, geldt dat deze op het moment van Inschrijving dient te voldoen aan de hierna genoemde kenmerken van een vergelijkbare opdracht (en dus tenminste één jaar in uitvoering dient te zijn op het moment van Inschrijving, waarbij op het moment van Inschrijving tenminste een bedrag van € 60.000,- is gefactureerd).

- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring in het aanbieden van een SaaS-gebaseerd HR- en salarissysteem aan organisaties met ten minste 300 medewerkers.

Er is sprake van een vergelijkbare opdracht indien de opdracht de volgende kenmerken heeft:

- de opdrachtgever/referent is niet een interne klant, noch een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij van inschrijver;
- de referentieopdracht een looptijd heeft van tenminste één jaar;

Rijnvicus behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier

4.6.2.3 Certificering

Inschrijver dient op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

- ISO 9001: inzake Kwaliteitsmanagement van haar bedrijfsprocessen:
Inschrijver dient over een ISO 9001:2015 of gelijkwaardig systeem voor kwaliteitsborging te beschikken. Minimeis is het hebben van een geldig ISO 9001:2015 of gelijkwaardig certificaat. Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor ISO 9001:2015 gebruikt, kan hij de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.
- ISO 27001: inzake Informatiebeveiliging:
Inschrijver dient over een ISO 27001:2015 of gelijkwaardig systeem voor informatiebeveiliging te beschikken. Minimeis is het hebben van een geldig ISO 27001:2015 of gelijkwaardig certificaat. Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor ISO 27001:2015 gebruikt, kan hij de gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het informatiebeveiligingsysteem waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de informatiebeveiliging van de aangeboden dienstverlening te waarborgen. Indien inschrijver een beroep doet op een derde, dient deze derde partij daarnaast over een ISO 27017 en/of ISO 27018 en/of gelijkwaardig systeem voor clouddiensten te beschikken.
- ISAE 3402 Type II controleverklaring:
Inschrijver dient een actuele ISAE 3402 Type II-verklaring te overleggen, of een gelijkwaardige controleverklaring, waaruit blijkt dat de beheersingsmaatregelen binnen de organisatie effectief zijn ingericht en operationeel zijn gedurende een relevante periode.

Inschrijver verklaart door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat inschrijver aan bovenstaande voldoet. Ten bewijze van het feit aan het bovenstaande te voldoen, dient inschrijver het UEA in te vullen en te ondertekenen. Slechts de inschrijver aan wie Rijnvicus voornemens zijn de Opdracht te gunnen dienen binnen 5 Werkdagen na een eerste verzoek een digitale kopie van de originele certificaten te overleggen. Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

Indien inschrijver zelf niet voldoet aan deze Geschiktheidseis, kan inschrijver geen beroep doen op de technische bekwaamheid van een derde. In geval van inschrijving in Combinatie geldt dat de deelnemer aan de Combinatie moet voldoen aan deze geschiktheidseis.

4.6.3 Beroep op derden

Om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, kan een inschrijver zich beroepen op de financiële en economische draagkracht, evenals de technische en beroepsbekwaamheid van een of meerdere derden, ongeacht de juridische relatie met deze partij(en). Binnen deze aanbesteding is het niet toegestaan een beroep te doen op een derde waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is.

Indien de inschrijver meerdere derden inschakelt, dient voor elke afzonderlijke derde een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het betreffende Standaardformulier te worden toegevoegd aan de Inschrijving.

4.6.4 Programma van Eisen en Wensen

De minimale eisen voor de uitvoering van de Opdracht zijn opgenomen in hoofdstuk 2 en in bijlage D (Programma van Eisen en Wensen). Bijlage D beschrijft de functionele, technische en organisatorische randvoorwaarden waaraan de oplossing minimaal moet voldoen (eisen), evenals aanvullende aspecten die bijdragen aan kwaliteit, gebruiksgemak en toekomstbestendigheid (wensen).

- Eisen zijn verplicht en vormen de minimale voorwaarden voor een geldige inschrijving. Niet voldoen aan een eis kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- Wensen zijn niet verplicht, maar worden beoordeeld op meerwaarde. Zij bieden inschrijvers de mogelijkheid zich te onderscheiden op kwaliteit, innovatie of gebruiksvriendelijkheid.

De inschrijver kan in het antwoord op open vraag 1 aangeven in welke mate aan de wensen wordt voldaan en, waar relevant, toelichten hoe dit binnen de aangeboden oplossing is geborgd.

Voor het eventueel doen van voorstellen voor alternatieve teksten is de vragenronde (zie paragraaf 3.5) bestemd.

Bijlage D (Programma van Eisen en Wensen) dient volledig ingevuld en als onderdeel van de inschrijving te worden ingediend.

- Het invullen en indienen van Bijlage D is noodzakelijk om zowel het voldoen aan de eisen als de beoordeling van de wensen te kunnen vaststellen.
- Door het ondertekenen van het UEA bevestigt de inschrijver aanvullend akkoord te gaan met de eisen, maar dit ontslaat niet van de verplichting om Bijlage D in te dienen.

4.7 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is als volgt bepaald:

- Prijsaspecten: 30%
- Kwalitatieve aspecten: 70%.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub-)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald, wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider van Rietplas Inkoopadvies toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus los van elkaar beoordeeld.

4.7.1 Kwalitatieve aspecten

Het gunningscriterium kwaliteit is verdeeld in de volgende onderdelen (sub-gunningcriteria):

- open vragen (40%)
- dialooggesprek en demo (30%).

De kwalitatieve aspecten worden allereerst beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen. De beantwoording van de open vragen is vormvrij. Aan de vorm worden geen specifieke eisen gesteld, met uitzondering van de volgende minimale voorwaarden:

- lettergrootte: minimaal 10-punts;
- regelafstand: minimaal 1,0;
- per vraag is het maximaal aantal pagina's aangegeven;
- De beantwoording wordt per vraag aangeleverd als apart PDF-document.

Let op:

- ***Bij de beantwoording dient u zoveel mogelijk de structuur van de afzonderlijke vragen en deelonderwerpen te volgen.***
- ***Het aantal pagina's is bewust beperkt om de essentie van het project helder en beknopt weer te geven. Een expert met inzicht in het project heeft weinig tekst nodig om tot de kern te komen. Daarom wordt een bondige, concrete en to-the-point beantwoording verwacht.***
- ***De beantwoording (inclusief bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Indien inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld.***
- ***De inschrijver mag onder geen beding prijzen of aan prijs gerelateerde informatie in de beantwoording opnemen, behalve op de wijze zoals gevraagd in de prijslijst.***
- ***Visuele hulpmiddelen, zoals schermafbeeldingen, kunnen de duidelijkheid van uw antwoord bevorderen. Houd er rekening mee dat deze mee worden gerekend in het aantal A4-pagina's.***

Vraag 1. Visie op systeem**a. Visie op salarissysteem**

Het salarissysteem wordt door Rijnvicus gebruikt voor de berekening, registratie en verwerking van salarissen voor medewerkers en vergoedingen voor vrijwilligers, conform de CAO Aan de Slag, CAO SW, AVR van Rijnvicus, Volgend CAO SGO. Het doel is een correcte, door de accountant controleerbare salarisadministratie en tijdige uitbetaling van salarissen en vergoedingen, inclusief een correcte loonstrook. Het systeem moet tevens zorgen voor foutloze gegevensuitwisseling met de financiële administratie, gekoppeld aan de juiste kostenplaatsen. Geef in uw antwoord een toelichting op de volgende deelvragen:

- Beschrijf de kernfunctionaliteiten en basiswerking van het aangeboden salarissysteem met betrekking tot salarisregistratie en -verwerking.
- Hoe sluit de geboden oplossing volgens inschrijver aan bij de in paragraaf 2.3 geschetste gewenste situatie bij Rijnvicus: waar zit de kracht van het systeem en wat is het onderscheidend vermogen ten opzichte van oplossingen van concullega's?
- Op welke wijze ondersteunt uw systeem de aansluiting met branche-specifieke standaarden en bestanden (zoals het Panteia-bestand)?

b. Visie op personeelsinformatiesysteem

Het personeelsinformatiesysteem vormt de basisregistratie voor alle gecontracteerde medewerkers van Rijnvicus, inclusief verschillende soorten dienstverbanden. Het systeem legt tevens de organisatiestructuur vast, inclusief formatieplaatsen (functie/afdeling). Geef in uw antwoord een toelichting op de volgende deelvragen:

- Beschrijf de kernfunctionaliteiten en basiswerking van het aangeboden personeelsinformatiesysteem
- Hoe sluit de geboden oplossing volgens inschrijver aan bij de in paragraaf 2.3 geschetste gewenste situatie: waar zit de kracht van het systeem en wat is het onderscheidend vermogen ten opzichte van oplossingen van concullega's?

c. Invulling van wensen en aansluiting op de gewenste situatie:

- In welke mate geeft uw oplossing invulling aan de in bijlage D geformuleerde wensen op het gebied van HR-, cliënt- en salarisintegratie?
- Hoe wordt de koppeling tussen HR-, cliënt- en salarissysteem technisch en functioneel gerealiseerd, inclusief borging van datakwaliteit, beveiliging en synchronisatie?

- Op welke wijze zijn de workflows ingericht en geoptimaliseerd voor de SW-specifieke processen (zoals inzetbaarheid, loonwaardebepaling, begeleiding en verloning)?

Geef in een beschrijving van maximaal 6 pagina's A4 uw visie op de gevraagde dienstverlening. Voeg uw antwoord op vraag 1 als PDF als Bijlage E1 aan uw inschrijving op TenderNed.

Vraag 2. Implementatieplan

Rijnvicus hecht groot belang aan een zorgvuldige, beheersbare en soepele implementatie van de gekozen oplossing. De aanbesteding betreft niet alleen een technische migratie, maar nadrukkelijk ook een verandertraject. Succesvolle implementatie vraagt om aandacht voor gedrag, werkprocessen en draagvlak binnen de organisatie. Rijnvicus zoekt daarom een implementatiepartner die:

- proactief bijdraagt aan de veranderstrategie en een effectieve implementatieaanpak;
- aantoonbare ervaring heeft met implementaties binnen organisaties met diverse doelgroepen en uiteenlopende gebruikersniveaus;
- gedurende alle fasen nadruk legt op gebruikersondersteuning, adoptie en acceptatie;
- niet alleen de technische oplossing oplevert, maar ook borgt dat deze in de praktijk werkt zoals beoogd en breed wordt geaccepteerd;
- procesbegeleiding biedt en Rijnvicus ondersteunt bij het maken van keuzes en het inrichten van processen, onder meer via procesanalyses of workshops voorafgaand aan of tijdens de implementatie.

De inschrijver dient in een implementatieplan inzicht te geven in de aanpak, fasering, risico's en samenwerking tijdens de implementatie, zodat duidelijk wordt hoe de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie wordt gerealiseerd. Het plan gaat in ieder geval in op de volgende onderdelen:

a. Implementatie-aanpak, fasering en planning:

- Beschrijf de implementatie-aanpak, inclusief fasering, tijdsplanning, belangrijkste mijlpalen en de samenhang tussen technische en organisatorische activiteiten.
- Licht toe hoe u zorgt voor een stapsgewijze en beheersbare overgang van de huidige naar de nieuwe situatie, inclusief test- en acceptatiefases.
- Geef aan welke oplevermomenten (mijlpalen) als beslispunten gelden en hoe de voortgang wordt bewaakt.

b. Behoud van processen en data-integriteit:

- Hoe waarborgt u dat de bestaande processen binnen Rijnvicus ononderbroken kunnen doorgaan tijdens de implementatie?
- Op welke wijze zorgt u voor datakwaliteit, consistentie en integriteit bij de migratie van bestaande data naar het nieuwe systeem?
- Beschrijf de aanpak voor test-, acceptatie- en validatiefases, inclusief controles op volledigheid en juistheid van data.

c. Samenwerking en rolverdeling:

- Beschrijf de voorgestelde rolverdeling tussen uw organisatie en Rijnvicus tijdens de implementatie.
- Hoe wordt de samenwerking georganiseerd, inclusief projectstructuur, communicatie en escalatielijnen?
- Welke ondersteuning en begeleiding biedt u aan gebruikers en key-users van Rijnvicus tijdens het traject?

d. Verandertraject en adoptie

- Beschrijf op welke wijze u Rijnvicus ondersteunt bij het verandertraject dat samenhangt met de invoering van het nieuwe systeem.
- Hoe geeft u invulling aan de in deze aanbesteding beschreven wensen met betrekking tot verandermanagement, communicatie, draagvlak en adoptie?
- Welke instrumenten, werkvormen of interventies zet u in om gebruikers op verschillende niveaus (leidinggevend, HR, medewerkers) te begeleiden bij de overgang?

- Hoe borgt u dat het systeem daadwerkelijk aansluit op het werkveld en duurzaam wordt ingebed in de organisatiecultuur van Rijnvicus?
- e. Risico's en mitigerende maatregelen:
 - Welke belangrijkste risico's ziet u bij de implementatie van de aangeboden oplossing?
 - Hoe worden deze risico's geïdentificeerd, gemonitord en gemitigeerd gedurende het traject?
 - Geef aan welke maatregelen beschikbaar zijn om bij onvoorziene omstandigheden tijdig te kunnen bijsturen.

Geef in een beschrijving van maximaal 6 pagina's A4 uw visie op de gevraagde dienstverlening. Voeg uw antwoord op vraag 2 als PDF als Bijlage E2 aan uw inschrijving op TenderNed. Na gunning van de opdracht werkt opdrachtnemer het concept implementatieplan in overleg met Rijnvicus uit tot een definitief implementatieplan.

Punten toekennen

De 8 kwalitatieve sub-gunningscriteria in de twee open vragen worden door het beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per onderdeel een waardering toe in de vorm van een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten:

Niet passend	• Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan op de vraag of de eisen; het lijkt generiek of irrelevant. • Er wordt geen onderscheidend vermogen aangetoond; er is sprake van een standaardbenadering. • Geen of nauwelijks relevante inhoud, geen concreet bewijs of oplossingen. Er is een gebrek aan bewijs of duidelijke aansluiting op de wensen van opdrachtgever	0 punten
Matig	• Het antwoord biedt enige relevantie, maar mist diepgang of volledigheid. • Het onderscheidend vermogen is beperkt; de aanpak is niet specifiek voor de situatie. • Beperkte concrete voorbeelden of resultaten, en deze zijn weinig overtuigend.	2 punten
Voldoende	• Het antwoord is passend en geeft voldoende invulling aan de vraag, maar is niet inspirerend. • Bevat enige mate van onderscheidend vermogen, maar dit is niet substantieel. • Bevat enkele concrete voorbeelden, maar de onderbouwing kan sterker.	4 punten
Ruim voldoende	• Het antwoord is relevant, sluit goed aan op de vraag en is duidelijk en volledig en laat onderscheidend vermogen zien. • Er worden concrete voordelen, voorbeelden en resultaten genoemd, die relevant zijn voor de specifieke situatie. • Toont onderscheidend vermogen door concrete voorbeelden, voordelen of aanpak.	6 punten
Goed	• Het antwoord is zeer relevant en goed onderbouwd, volledig en goed afgestemd op de specifieke vraag. • Er is duidelijk onderscheidend vermogen zichtbaar, met overtuigende voordelen en voorbeelden en unieke oplossingen. • Het antwoord toont innovatie, creativiteit of specifieke inzichten die verder gaan dan de standaard. • Het wordt ondersteund door bewijs zoals meetbare resultaten.	8 punten
Uitmuntend	• Het antwoord is uitzonderlijk relevant, zeer goed uitgewerkt en volledig afgestemd op de vraag. • Het antwoord toont een uniek en innovatief onderscheidend vermogen, ondersteund met overtuigend bewijs en concrete resultaten. • Het antwoord inspireert vertrouwen en onderscheidt zich duidelijk van concurrenten.	10 punten

- Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt, zonder vooraf kennis te hebben genomen van het criterium prijs, de beantwoording van de open vragen individueel en onafhankelijk en kent individueel een

puntenscore toe middels het hierboven vermelde beoordelingskader. De gemiddelden van alle individuele beoordelingen maal de weegfactor vormt de score.

- Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen kenmerken. Hoewel elke inschrijving individueel wordt beoordeeld, kan het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening houden met observaties uit andere inschrijvingen. Deze observaties kunnen immers bijdragen aan het toetsingskader en het verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.

4.7.2 Dialooggesprek en demo

Maximaal drie inschrijvers die voldoen aan alle gestelde geschiktheids- en minimumeisen én die de hoogste totaalscore behalen op prijs en beantwoording van de open vragen (kwalitatieve subgunningscriteria) worden uitgenodigd voor deelname aan het dialooggesprek, inclusief demonstratie.

Om de werking en het gebruik van het systeem te ervaren en beoordelen wordt door de Inschrijver een demo en gebruikerstest ingericht en gedemonstreerd. De inschrijver dient uitleg te geven over de toepassing van een functionaliteit van de processen met als doel een indruk te krijgen van de gebruikersinterface van het systeem. Voor het dialooggesprek en demo reserveren wij twee uur per inschrijver. De demo moet een toelichting zijn op de aangeboden oplossing en mag niet afwijken van de aanbieding.

De presentatie dient te worden gehouden door het team dat daadwerkelijk de dienstverlening zal verrichten bij en voor Rijnvicus. Sleutelfunctionarissen van de leverancier, die daadwerkelijk de inrichting en implementatie van het systeem gaan uitvoeren, verzorgen de presentatie en demo. Ze doorgronden het systeem geheel en kunnen goed managen. De accountmanager, de verantwoordelijke voor het implementatietraject (projectleider) en de technisch consultant/functioneel consultant worden door Rijnvicus als sleutelfunctionarissen gezien en uitgenodigd. De sleutelfunctionarissen mogen tijdens de demo alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) geven op het kwalitatieve deel van de inschrijving. Het is niet toegestaan om tijdens de demo af te wijken van de inschrijving.

De dialooggesprekken met demo vinden plaats op **21 januari 2026**. Van deze datum kan niet worden afgeweken. Inschrijver dient deze datum derhalve reeds te reserveren. Inschrijvers die in aanmerking komen voor de dialooggesprekken met demo, ontvangen daarvoor uiterlijk op **15 januari 2026** een uitnodiging met het definitieve tijdstip en de locatie. De inschrijver die na de dialooggesprekken de hoogste score heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk, is de inschrijver met de aanbieding met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

De beoordeling van de demonstratie en het dialooggesprek vindt plaats op basis van de volgende aspecten:

- Vertrouwen in de werking van de aangeboden oplossing op basis van de demonstratie;
- Toegevoegde waarde van het systeem in termen van functionaliteiten, flexibiliteit, aanpasbaarheid en gebruiksvriendelijkheid;
- Vertrouwen in de sleutelfunctionarissen op basis van het interview: hun kennis van de Inschrijving, inzicht in de Opdracht en het vermogen om dit te vertalen naar een concrete, succesvolle praktijk aanpak.

Punten toekennen

De dialooggespreksonderdelen worden door het projectteam als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per onderdeel een waardering toe in de vorm van een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten:

Onvoldoende	• Inschrijver wekt geen vertrouwen. • Het systeem mist essentiële functionaliteiten of is gebruikersonvriendelijk. De demo overtuigt niet. • Sleutelfunctionarissen doorgronden de Inschrijving en Opdracht niet en tonen geen kennis of overtuigingskracht om tot een goed resultaat te komen.	0 punten
--------------------	---	----------

Matig	• Inschrijver wekt beperkt vertrouwen. • De demo roept twijfels op over de praktische toepasbaarheid van het systeem. Gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit zijn onder de maat. De toegevoegde waarde is onvoldoende onderbouwd. • Sleutelfunctionarissen tonen onvoldoende inzicht of overtuigen niet dat zij een voldoende resultaat kunnen realiseren.	2 punten
Voldoende	• Inschrijver wekt voldoende vertrouwen, maar er zijn enkele aandachtspunten. • Het systeem is op onderdelen minder helder of gebruiksvriendelijk. Functionaliteiten zijn aanwezig maar bieden beperkte meerwaarde. • Sleutelfunctionarissen beschikken over voldoende kennis, maar overtuigen niet op alle onderdelen.	4 punten
Ruim voldoende	• Inschrijver wekt meer dan voldoende vertrouwen, maar er zijn enkele aandachtspunten. • Het systeem is op onderdelen minder helder of gebruiksvriendelijk. Functionaliteiten zijn aanwezig maar bieden beperkte meerwaarde. • Sleutelfunctionarissen beschikken over meer dan voldoende kennis, maar overtuigen niet op alle onderdelen.	6 punten
Goed	• Inschrijver wekt vertrouwen. • Het systeem is begrijpelijk, functioneel sterk en voldoet goed. De toegevoegde waarde is duidelijk, maar niet uitzonderlijk. • Sleutelfunctionarissen hebben een goed inzicht in de Inschrijving en de Opdracht, beschikken over relevante kennis en zullen naar verwachting een goed resultaat realiseren.	8 punten
Uitmuntend	• Inschrijver wekt uitmuntend vertrouwen. • Het systeem is helder en begrijpelijk. Functionaliteiten, flexibiliteit, aanpasbaarheid en gebruiksvriendelijkheid zijn van uitzonderlijk niveau. De demo toont aantoonbaar grote toegevoegde waarde voor Rijnvicus. • Sleutelfunctionarissen doorgronden de Inschrijving en de Opdracht volledig, maken overtuigend de vertaalslag naar de praktijk en beschikken aantoonbaar over de vereiste kennis en expertise. Zij zijn duidelijk van cruciale toegevoegde waarde.	10 punten

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de demo's en dialooggesprekken eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een 'eigen' score toe. Na de individuele beoordeling wordt middels een consensusoverleg één unaniem gedragen score voor de demo en dialooggesprekken vastgesteld. Die score wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor. Indien inschrijvingen in rang met nummer 1 en nummer 2 met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Opdrachtgever niet mogelijk is een gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Dialooggesprek en demo de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal er worden geloot.

4.7.3 Prijsaspecten

De prijs bestaat uit de inschrijfsom zoals opgegeven op het Prijzenblad (Bijlage F). Uw inschrijving dient te worden aangeboden met een transparante prijsstelling en duidelijke specificaties conform prijstabel en toegevoegd bij uw inschrijving. Als daartoe aanleiding bestaat, zal de externe adviseur namens Rijnvicus de inschrijver om een toelichting vragen. Indien het ingevulde Prijzenblad (Bijlage F) niet voldoet aan de door Rijnvicus gestelde eisen aan de inschrijving, heeft Rijnvicus het recht de inschrijving ongeldig te verklaren.

Voor de prijsaspecten maakt Rijnvicus gebruik van een open format. Rijnvicus verzoekt om een gedetailleerde prijsopgave voor de implementatie en het gebruik van het personeelsinformatie- en salarissysteem, waarbij de volgende gefaseerde implementatie wordt gehanteerd:

De prijsopgave dient gebaseerd te zijn op prijspeil 2026.

Door middel van het invullen van het open kostenmodel wordt een vergelijkingsprijs bepaald voor de totale kosten over een periode van zes jaar (TCO 72 maanden gerekend vanaf datum livegang: 1 januari 2027; de periode tot en met 31 december 2026 trekt Rijnvicus uit voor de implementatie en schaduwdraai-periode).

Uitgangspunten prijs:

- Implementatiekosten:

Op basis van uw implementatieplan verzoekt Rijnvicus een gespecificeerde begroting van de implementatiekosten:

- De implementatiekosten dienen volledig vast en bindend te zijn, inclusief alle vereiste activiteiten zoals: migratie en dataconversie, integratie met bestaande systemen en koppelingen, configuratie en inrichting, testfasen, schaduwdraaien, instructies en trainingen voor gebruikers en functioneel beheerders, procesworkshops, projectmanagement etc.;
- Verrekening van implementatiekosten met jaarlijkse kosten is niet toegestaan.

- Jaarkosten voor systeemgebruik:

- In de jaarlijkse kosten dienen inbegrepen te zijn:
 - Beheer- en helpdeskkosten;
 - Kosten voor blijvende naleving van wet- en regelgeving;
 - Updates en upgrades (niet op verzoek van de Aanbestedende dienst);
 - De in de inschrijving aangeboden wensen en functies.
- De ICT Prestatie mag maximaal één versie achterlopen op de meest actuele release.
- Kosten voor implementatie mogen niet verwerkt worden in de jaarlijkse kosten.
- Licentiekosten mogen pas vanaf livegang, en niet vóór 1 januari 2027 in rekening worden gebracht. Vanaf dat moment gaan ook de bijbehorende onderhoudsovereenkomsten in.
- Onvolledige of foutieve onderbouwing niet kan leiden tot meerwerk of aanvullende vergoeding.
- Indexering van tarieven kan uitsluitend jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2027, en maximaal op basis van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel tot indexatie dient minimaal drie maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij Rijnvicus en geldt pas na schriftelijke bevestiging.
- Inschrijver kan zich niet beroepen op later geconstateerde onvolledigheden of verborgen kosten; meerwerk op basis van onjuiste inschatting wordt niet vergoed.

- Uurtarieven:

Inschrijver dient – ter informatie – op te geven welke uurtarieven van toepassing zijn bij eventuele aanvullende werkzaamheden buiten de scope van deze aanbesteding. Deze tarieven:

- Dienen inclusief reis- en bijkomende kosten te zijn;
- Gelden als maximumtarieven;
- Mogen rekening houden met het sociale karakter van de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld door korting op standaardtarieven).

De uurtarieven zijn niet van invloed op de beoordeling van de inschrijving, maar worden opgenomen in de overeenkomst.

- Minimumeisen prijsopgave:

- Alle tarieven dienen in euro exclusief BTW te zijn en gebaseerd op prijspeil 2026.
- Tarieven voor jaarkosten en doorlopende vergoedingen zijn vast tot 1 januari 2027, met uitzondering van een beperkte indexatie voor uurtarieven.
- Indexatie voor kostprijsstijgingen boven 10% vereist overleg voor tariefaanpassing.

- Tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast op basis van de CBS-index, groep J62 (of opvolger), maximaal gelijk aan de jaarlijkse stijging.
- Facturatie en overige bepalingen:
 - Maandelijkse kosten mogen pas worden gefactureerd na de daadwerkelijke livegang van de ICT Prestatie.
 - Alle prijzen moeten worden ingevuld in bijlage F, die leidend is voor prijsbeoordeling. Prijzen vermeld buiten bijlage F scheppen geen rechten of verplichtingen.
 - Uurtarieven dienen all-in te zijn (inclusief reis-, verblijf- en overheadkosten).
 - Kosten die niet expliciet zijn opgenomen, maar nodig zijn voor een goed functioneren van de oplossing, komen voor rekening van de leverancier, tenzij zij uitsluitend door derden kunnen worden uitgevoerd.
 - Inschrijvingen met negatieve bedragen worden uitgesloten van deelname.
 - Alle kostenposten moeten inclusief opleiding, implementatie, management, en overige diensten worden vermeld.
 - Prijzen buiten deze voorwaarden worden niet geaccepteerd, en de aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om inschrijvingen met disproportionele prijzen na verificatie terzijde te leggen.

Inschrijver voegt als bijlage F een tarievenblad toe met een specificatie/uitsplitsing van de aangeboden propositie. Rijnvicus dient vanuit bijlage F de vertaling te kunnen maken naar de TCO. Niet in het Prijzenblad opgenomen kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het is aan inschrijver te bewaken dat alle werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht (er valt te denken aan installatie, realisatie, onderhouds- en licentiekosten), worden gereflecteerd in het Prijzenblad (bijlage F).

De totaalprijs wordt conform de beoordelingsmethodiek omgerekend naar een puntentotaal. De offerte met het laagste inschrijfbedrag of gewogen uurtarief zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder met behulp van onderstaande formule:

$$(\text{laagste bedrag} : \text{te beoordelen bedrag}) \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}.$$

Het gunningscriterium prijs wordt alleen beoordeeld door Rietplas Inkoopadvies. De prijsinformatie wordt niet vooraf gedeeld met de beoordelaars van de kwalitatieve aspecten.

Het ingevulde prijzenblad zal alleen beoordeeld en gecontroleerd worden door de ondersteunende inkoopadviseur.

4.8 Gunning

Op de volgende pagina is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de subtotalscore per onderdeel. De subtotalscores van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald is de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Aan deze inschrijver wordt de Overeenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weeg- factor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (30%)							
Vergelijkingsprijs	30	10	300	€	250,00	€	300,00
Subtotaal			300	250,00		300,00	
Kwalitatieve Aspecten (70%)							
Visie op systeem	20	10	200	7,5	150	5	100
Implementatieplan	20	10	200	7,5	150	5	100
Subtotaal			400	300		200,00	
Subtotaal voor dialooggesprekken			700	550,00		500,00	
Dialooggesprekken met demo			300	8	240,00	6	180,00
Totaal			1000	790,00		680,00	

4.8.1 Verificatiebespreking en contractafsluiting

Het beoordelingsteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat in de inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende/onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijkens wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal de Aanbestedende dienst vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en wordt de inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiebespreking. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- D. Programma van eisen
- E. Antwoorden Open vragen
- F. Formulier Prijsaspecten
- G. Formulier Referenties
- H. Overeenkomst
- I. Verwerkersovereenkomst
- J. Klachtenprocedure Rietplas
- K. GIBIT 2023

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. Rijnvicus behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offerteverzoek	Datum
Publiceren Aankondiging op TenderNed	27 november 2025
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek	10 december 2025 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)	15 december 2025
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	18 december 2025 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	23 december 2025
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	12 januari 2026 12:00 uur
Openen kluis met offertes	12 januari 2026 12:30 uur
Dialogogesprekken met demo	21 januari 2026
Bekendmaking gunning onder voorwaarden en start opschortende termijn / bezwaartermijn	23 januari 2026
Verificatiebespreking	Nader te bepalen
Einde opschortende termijn / bezwaartermijn	13 februari 2026
Opdrachtverstrekking	Na 13 februari 2026
Afstemming, inrichting en implementatie	Vanaf 13 februari 2026
Ingebruikname	1 januari 2027

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage C
	- Bijlage D
	- Bijlage E 1
	- Bijlage E 2
	- Bijlage F
	- Bijlage G

Meewerken aan:	
Wachtkamer constructie	Ja / Nee

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie bijgaande Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bijlage D. Programma van eisen

Deze bijlage bevat het **Programma van Eisen en Wensen** dat van toepassing is op de te leveren oplossing en dienstverlening.

Het document beschrijft de functionele, technische en organisatorische randvoorwaarden waaraan de oplossing minimaal moet voldoen (*eisen*), evenals aanvullende aspecten die bijdragen aan kwaliteit, gebruiksgemak en toekomstbestendigheid (*wensen*).

- **Eisen** zijn **verplicht** en vormen de minimale voorwaarden voor een geldige inschrijving. Niet voldoen aan een eis kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- **Wensen** zijn **niet verplicht**, maar worden **beoordeeld op meerwaarde**. Zij bieden inschrijvers de mogelijkheid zich te onderscheiden op kwaliteit, innovatie of gebruiksvriendelijkheid.

De **inschrijver** kan in het antwoord op **open vraag 1** aangeven in **welke mate aan de wensen wordt voldaan** en, waar relevant, **toelichten hoe dit binnen de aangeboden oplossing is geborgd**.

A. Algemeen		
Nr.	Omschrijving eis	Eis/ wens
1	De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving bedraagt zes maanden.	Eis
2	Inschrijver garandeert dat de aanbieding volledig voldoet aan alle gestelde eisen in de offerteaanvraag, inclusief bijlagen.	Eis
3	Inschrijver garandeert dat de aanbieding de volledige gewenste situatie afdekt zoals beschreven in de offerteaanvraag.	Eis
4	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met alle uitgangspunten voor de inhoudelijke offerte (Inschrijving), zoals beschreven in de offerteaanvraag en bijlagen.	Eis
5	De inschrijving dient expliciet of impliciet te voorzien in het kosteloze recht op upgrades, updates en nieuwe versies van alle software gedurende de looptijd en eventuele verlengingstermijnen van de overeenkomst. Indien de implementatie van upgrades, updates of nieuwe versies buiten de overeengekomen scope valt en op verzoek van Opdrachtgever wordt uitgevoerd, is deze niet kosteloos. In dat geval geschiedt de implementatie tegen een nader overeen te komen vergoeding of, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier.	Eis
6	Inschrijver levert bij oplevering de meest recente versie van de ICT Prestatie en zorgt ervoor dat de ICT Presentatie gedurende de looptijd actueel wordt gehouden met nieuwe versies, updates en upgrades in het kader van correctief, preventief, adaptief en functioneel (nieuwe features) onderhoud. Hierbij worden alleen versies toegepast die door de betreffende software leverancier(s) zijn vrijgegeven voor productie. Het toepassen van beta- en preview versies is niet toegestaan. Alle updates, upgrades en/of releases van de ICT Prestatie - inclusief de implementatie daarvan - vallen -ongeacht de aanleiding daartoe- binnen de overeenkomst.	Eis
7	Nieuwe releases van het softwarepakket worden regelmatig uitgebracht en volgens de OTAP-procedure doorgevoerd. De Opdrachtgever-specifieke inrichting van de ICT Prestatie (functionele configuratie, gegevens en koppelingen met andere systemen) blijft intact bij de uitrol van nieuwe versies en updates. Een test-/acceptatieomgeving en een productieomgeving volstaand. Het ontwikkelen van de software vindt plaats op de ontwikkelomgeving van de leverancier/fabrikant, conform eis A10.	Eis
8	De ICT Prestatie (inclusief koppelingen) moet blijven functioneren na nieuwe releases. Inschrijver voert controle uit op nieuwe releases voordat deze worden gedistribueerd.	Eis
9	Inschrijver controleert releases voorafgaand aan distributie. In geval van onjuist functioneren van een release, moet een rollback-procedure beschikbaar zijn om de ICT Prestatie terug te zetten naar de vorige stabiele versie.	Eis

10	Inschrijver configureert een gescheiden test en productie omgeving (applicatie + database). Nieuwe versies worden eerst aangeboden in de testomgeving. Uitrol van nieuwe versies in productie wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever. In uitzonderlijke gevallen (dreigende productieverstoringen) heeft Opdrachtgever het recht om de uitrol van updates tijdelijk uit te stellen totdat er adequate maatregelen zijn getroffen om verstoringen te voorkomen.	Eis
11	Ontwikkelingen, wijzigingen, storingen en nieuwe releases worden tijdig en gedetailleerd gecommuniceerd. Deze informatie is gestructureerd, doorzoekbaar, en voorzien van reacties van andere klanten.	Eis
12	Updates en patches mogen uitsluitend buiten reguliere werktijden worden uitgevoerd (avonduren en weekenden).	Eis
13	Niet muteerbare mutatielogs dienen op aanvraag ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.	Eis
14	Bij de offerte levert de opdrachtnemer een SLA met minimaal afspraken over: beschikbaarheid, ondersteuning, bereikbaarheid, responstijden, oplostijden.	Eis
15	Alle prijzen, tarieven en kosten worden gespecificeerd in euro's, exclusief BTW.	Eis
16	Eventueel verleende prestaties die niet expliciet zijn overeengekomen, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.	Eis
17	Kosten voor aanvullende opdrachten of werkzaamheden kunnen alleen worden gefactureerd indien deze schriftelijk zijn aangevraagd door de Opdrachtgever.	Eis
18	Inschrijver houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde ICT Prestatie. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de GDPR/AVG zijn leidend i.g.v. tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer. De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG. De ICT Prestatie voldoet aan de vereisten die de AVG en de Archiefwet stellen. Dit houdt in dat opdrachtgever zelf de bewaartermijnen kan instellen, rekening houdend met afwijkende bewaartermijnen in de AVG/Archiefwet.	Eis
19	Inschrijver conformeert zich met de aangeboden ICT Prestatie aan de AVG, op basis van de bijgevoegde model verwerkersovereenkomst (bijlage I).	Eis
20	De infrastructuur en organisatie van de inschrijver zijn adequaat beveiligd volgens ISO 27001:2017 of vergelijkbaar. Inschrijver is bij gunning gecertificeerd voor ISO 27001 en overhandigt het certificaat met verklaring van toepasselijkheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.	Eis
21	Vulnerability assessments (security scans) worden periodiek uitgevoerd (minimaal 1 x per jaar).	Eis
22	Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van opdrachtgever of door opdrachtgever ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau.	Eis
23	Datacenter van Inschrijver voldoet aan de ISO/IEC 27001 t/m 27006.	Eis
24	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail. Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever. Bijvoorbeeld: de opdrachtnemer zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan de opdrachtgever worden gerapporteerd.	Eis
25	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van Opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met Opdrachtgever.	Eis

B. Algemeen – De ICT Prestatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis/ wens	Voldoet aan eis /wens (J/N)
1	De aangeboden ICT Prestatie is een volledige SaaS-cloudoplossing die draait op een externe serveromgeving van de inschrijver; on-premise hosting is niet toegestaan.	Eis	
2	Het SaaS-platform is platformonafhankelijk en biedt toegang tot de applicatie op elk type device zonder de noodzaak voor lokale software-installaties zoals plugins of Citrix Receiver.	Eis	
3	De data wordt opgeslagen binnen de EU en voldoet aan de richtlijnen van de Nederlandse overheid.	Eis	
4	De aangeboden ICT Prestatie biedt een gebruiksvriendelijke interface met ondersteuning van visuele elementen zoals pictogrammen.	Eis	
5	De gebruikersinterface, handleidingen, helpfunctie en andere documentatie zijn volledig beschikbaar in het Nederlands.	Eis	
6	Voor elke module is een digitale handleiding beschikbaar waarin de specifieke velden worden toegelicht.	Eis	
7	Het ondersteunt single sign-on binnen het netwerk van de opdrachtgever. Buiten het netwerk is tweefactorauthenticatie (2FA) verplicht voor toegang.	Eis	
8	Alle authenticatie van gebruikers, inclusief webgebruikers, verloopt via 2FA.	Eis	
9	De ICT Prestatie voldoet aan de eisen van de AVG en is ontworpen met privacy by default en privacy by design. Privacyverhogende maatregelen worden waar mogelijk doorgevoerd.	Eis	
10	De standaardinstellingen van de software zijn zo privacy vriendelijk mogelijk.	Eis	
11	De ICT Prestatie en de hostingomgeving zijn gecertificeerd conform ISO/IEC 27001 (of een vergelijkbare norm).	Eis	
12	De ICT Prestatie waarborgt een specifieke scheiding van toegangsrechten wanneer een medewerker meerdere dienstverbanden heeft, zodat leidinggevenden alleen toegang hebben tot relevante gegevens en mutaties binnen hun eigen afdeling.	Eis	
13	Maatwerk met betrekking tot de eisen wordt tot een minimum beperkt. Indien maatwerk vereist is, maakt inschrijver dit vroegtijdig kenbaar	Eis	
14	De kantoorapplicatie Microsoft Office 365 is geïntegreerd met de ICT Prestatie.	Eis	

C. Salarisadministratie – Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT Prestatie ondersteunt de CAO Aan de Slag, CAO SW, AVR van Rijnvicus, Volgend CAO SGO. Elke wijzigingen wordt automatisch verwerkt. Ook wijzigingen met terugwerkende kracht. Deze regelingen vallen allemaal onder een eigen loonheffingnummer. Opdrachtgever kan zelf eigen regelingen toevoegen.	Eis	
2	Mogelijkheid om de inschaling (schaal, trede en periodiekdatum) en de verdeling over verschillende organisatieplaatsen in de ICT Prestatie te raadplegen.	Eis	

3	Mogelijkheid om medewerkers die niet in loondienst zijn (bijv. stagiaires, trajectdeelnemers, proefplaatsing, vrijwilliger, inhuur externen) te kunnen registreren en te koppelen aan organisatieplaatsen en functies zonder dat de loonberekening wordt uitgevoerd.	Eis	
4	Mogelijkheid diverse bedrijven onafhankelijk van elkaar te verlonen.	Eis	
5	Collectieve mutaties kunnen collectief worden aangepast/doorgevoerd voor betrokken medewerkers.	Eis	
6	Actief onderhouden landelijke wet- en regelgeving op het gebied van sociale verzekeringen, loonheffing.	Eis	
7	Zelf kunnen aanmaken en wijzigen van benodigde looncomponenten.	Wens	
8	Loonstroken, jaaropgaven, dienen digitaal beschikbaar gemaakt kunnen worden, maar ook in batches geprint.	Eis	
9	Mutaties dienen tevens automatisch met terugwerkende kracht herrekend en verwerkt kunnen worden.	Eis	
10	(Salaris-)Proefberekeningen en pro forma-berekeningen dienen realtime gemaakt kunnen worden. Dit moet ook op medewerkersniveau mogelijk zijn.	Eis	
11	Het kunnen registreren van loonbeslagen in de ICT Prestatie inclusief een overzicht. Opbouw historie inclusief startdatums, einddatums plus correspondentie.	Wens	
12	Loonstroken kunnen qua opmaak en zichtbare gegevens zelf aangepast worden door Opdrachtgever.	Wens	
13	De ICT Prestatie moet beschikken over historie t.a.v. gewijzigde gegevens binnen de salarisadministratie (bijv. gewijzigde betaaladressen).	Eis	
14	Mogelijkheid om te vermelden als een medewerker een zg. 'garantieloon' (hoger loon dan bij functie hoort) of speciale (tijdelijke/vaste) toelagen ontvangt met een begin- en eventuele einddatum.	Eis	
15	De ICT Prestatie berekent bij einde dienstverband automatisch de transitievergoeding.	Wens	
16	De ICT Prestatie signaleert automatisch wanneer een eventuele korting op het salaris in verband met ziekte aan de orde is voor de verschillende cao's en biedt de mogelijkheid om dit vooraf op gedefinieerde rekenregels te berekenen en/of toe te passen.	Wens	
17	De ICT Prestatie signaleert automatisch het stopzetten of hervatten van reiskosten en/of bonus (bijv. vroeg beginnen of bij detachering) in verband met ziekte of werkhervatting na ziekte en biedt de mogelijkheid om dit vooraf op gedefinieerde rekenregels te berekenen en/of toe te passen.	Wens	
18	De ICT Prestatie berekent het pensioen-jaarinkomen conform de reglementen voor de verschillende pensioenfondsen die bij Opdrachtgever van toepassing zijn en zorgt voor tijdige en correcte elektronische communicatie richting de pensioenfondsen (pensioenaangifte). De ICT Prestatie ondersteunt vrijwillige voortzetting van pensioenpremie en om handmatig de betaling ervan stop te zetten. Daarnaast meldt De ICT Prestatie een uitdiensttreding automatisch bij het pensioenfonds van betreffende medewerker.	Eis	
19	De ICT Prestatie dient afdrachtverminderingen/heffingskortingen toe te passen en te onderhouden door middel van digitale loonaangifte (door een koppeling) met de Belastingdienst.	Eis	
20	Mogelijkheid om na iedere salarisrun automatisch of middels een eenvoudige handeling de output te genereren voor SEPA, journaalposten en opdrachtbrieven.	Eis	
21	Mogelijkheid om een bewindvoerder te registreren en/of de bewindvoerder alle post van medewerker moet ontvangen.	Eis	

22	Mogelijkheid voor het berekenen van transitievergoedingen volgens wettelijke tool/eisen van het UWV.	Wens	
23	De salarisadministratie kan zelfstandig de planning van salarisverwerking, controles, betaaldatum, aangiftes, en opdrachten bepalen.	Eis	
24	De ICT Prestatie biedt mutatie- en uitvaloverzichten, inclusief foutmeldingen en signalen van verwerkte gegevens.	Eis	
25	Productieruns kunnen onbeperkt worden herhaald; outputbestanden, inclusief gereedstaande bestanduitwisselingen richting de bank, Belastingdienst en pensioenuitvoerders PWRI en Zwitserleven) worden overschreven bij correcties. Het is mogelijk om (individuele) correctie producties te kunnen afroepen, die aanvullend of overschrijvend werken. Het is mogelijk om bijzondere producties te kunnen draaien om het jaar af te sluiten (jaaropgaves, cumulatieven) en om over een volledig, toekomstig jaar te begroten.	Eis	
26	Proefproducties en proefloonstroken kunnen voor een of meerdere medewerkers worden aangemaakt om de uitkomst van mutatie vooraf te checken.	Eis	
27	De doorlooptijd van afroepen tot het beschikbaar krijgen van de resultaten is maximaal 1 uur. De Salarisadministratie kan de voortgang van het proces van de salarisverwerking (intern bij Inschrijver) op hoofdlijnen volgen, om een goede inschatting te maken wanneer het proces volledig is afgerond.	Wens	
28	De ICT Prestatie ondersteunt berekeningen met percentages en tabellen, waarbij gegevens voor salarisverwerking worden omgezet naar resultaten. Hierbij ondersteunt de ICT Prestatie zoveel mogelijk door de rekencapaciteit van de ICT Prestatie, waardoor er zo min mogelijk zelf berekend en ingevoerd hoeft te worden.	Eis	
29	Mutaties op werkgeversniveau kunnen door de Salarisadministratie worden ingevoerd. Inschrijver van de ICT Prestatie onderhoudt alle wettelijke variabelen en regelingen. Voorbeelden hiervan zijn de loonheffing (tabellen, percentages, bepaling jaarloon/byz. tarief) en loonaangifte, ZVW, WAB, het minimumloon en de bewaking daarop, het minimum vakantiegeld, de WKR, de WNT, Transitievergoedingen, Loonkostenvoordelen, WAZO- en WIEG verlof, etc. Vervolgens onderhoudt de leverancier de cao-gegevens met standaardwaarden. De Salarisadministratie moet kunnen afwijken van standaardwaarden waar dat formeel toegestaan is. Het is tevens mogelijk om eigen regelingen toe te passen in de salarisverwerking.	Eis	
30	Periodieke salarisverhogingen binnen schalen worden automatisch doorgevoerd.	Wens	
31	De ICT Prestatie ondersteunt kortings- of verlofregelingen, zoals langdurig ziek, ouderschapsverlof, generatiepactverlof, seniorenverlof, onbetaald verlof etc. Deze ondersteuning bestaat minimaal uit procentuele vermindering op de basis, de aansturing van welke looncomponenten er in die basis (grondslag) zitten en de mogelijkheid om in te grijpen op (de verdeling van) de pensioenpremie (werknemers- en werkgeversdelen).	Eis	
32	In de ICT Prestatie is het mogelijk om de salarisstrook in te delen naar eigen wens, met eigen teksten op de strook. Ook is het mogelijk om overzichten samen te stellen met namen en looncomponenten, die maandelijks of eenmalig meekomen en gebruikt kunnen worden voor de financiële administratie.	Eis	
33	In de ICT Prestatie is het mogelijk om op medewerkersniveau af te wijken van wat er op werkgeversniveau standaard ingeregeld is (blokkeren/afwijken).	Eis	
34	In de ICT Prestatie is het mogelijk zijn om op medewerkersniveau vast te leggen op welke kostenplaats de loonkosten moeten worden verantwoord. De loonkosten per dienstverband moet ook procentueel verdeeld kunnen worden over meerdere	Eis	

	kostenplaatsen, zonder dat hiervoor extra dienstverbanden aangemaakt hoeven te worden.		
35	De salarisadministratie moet de mogelijkheid hebben om een loonverdeling vast (structureel) of eenmalig (alleen in de vastgelegde maand) aan te sturen. Ook moet het mogelijk zijn om afzonderlijke looncomponenten naar afwijkende kostenplaatsen door te belasten, zowel vast als eenmalig.	Eis	
36	Het netto resultaat van een salarisberekening kan opgedeeld worden in betalingen op meerdere bankrekeningnummers, bij voorkeur minimaal 8 (inclusief afwijkende tenaamstelling en reden van betaling). De systematiek van loonbeslag (beginsaldo en maandelijkse aflossing) en vastgelegde beslagvrije voet wordt automatisch bewaakt/ondersteund.	Wens	
37	De salarisadministratie kan naast toelagen en (onkosten)vergoedingen ook (netto)-inhoudingen - vast en variabel - invoeren. Het totaal van een zelf opgevoerde inhouding op werkgeversniveau kan worden meegenomen in het automatische afdrachtensysteem.	Eis	
38	De salarisadministratie kan pro-forma bruto/netto berekeningen met de ICT Prestatie maken al dan niet met transitievergoedingen.	Wens	
39	Medewerkers kunnen zelf een proefberekening opstarten, bijvoorbeeld voor een urenwijziging en vervolgens direct een wijzigingsverzoek insturen.	Wens	
40	De salarisadministratie heeft direct na afloop van een salarisproductie diverse overzichten, zowel op werknemers- als op werkgeversniveau beschikbaar.	Eis	
41	De output kan gefilterd worden op medewerkers-, kostenplaats- of afdelingsniveau, evenals op periode (jaar/maand), enzovoorts. Documenten kunnen worden geëxporteerd naar PDF voor afdrukken, delen/verzenden of lokaal opslaan. Ook moet het mogelijk zijn om van de lijsten een Excel bestand te maken. Meerdere documenten kunnen gelijktijdig geselecteerd worden om één voor één in te zien.	Eis	
42	De salarisstroken zijn na controle beschikbaar in het portaal van de medewerkers en in de app. Het is mogelijk om notities te kunnen toevoegen. Het moment van beschikbaar stellen van de stroken is te bepalen. Output van salarisproducties, die na controle 'overgedraaid' moeten worden, kunnen verborgen worden. Tevens kunnen filteren op 'zichtbare' en 'verborgen' output.	Eis	
43	Medewerkers kunnen een notificatie instellen waarmee zij geattendeerd worden dat er een nieuwe salarisstroom/jaaropgave in het portaal en de app is gepubliceerd.	Eis	
44	Naast salarisstroken en jaaropgaven kunnen ook andere overzichten op medewerkersniveau worden ingezien/geraadpleegd om een correcte salarisadministratie te kunnen voeren en aan te tonen (richting medewerker, managers, financiën, interne controle, accountants, subsidieverstrekkers etc). Daaronder valt een overzicht met vaste dienstverbandgegevens (als basis voor een berekening) en jaarloonstaten met in kolommen per verwerkte maand de salarisberekening (inclusief eventuele herrekening). Op de salarisstroom van de werknemer is bij herrekeningen over het lopende jaar een overzichtelijk, gecomprimeerd totaaloverzicht. De Salarisadministratie beschikt over aparte herrekeningstaten over het lopende jaar per maand. Bij herrekeningen over een voorgaand jaar eveneens een staat in kolommen per maand, die aansluit op het variabele resultaat in de huidige maand.	Eis	
45	Er zijn standaardoverzichten op werkgeversniveau beschikbaar. De Salarisadministratie wil maandelijks een overzicht (zowel van de afzonderlijke maandproductie als cumulatief (tot en met de laatste verwerkte productie) met totalen	Eis	

	van gebruikte looncomponenten. Het moet mogelijk zijn om zelf te bepalen op welk aggregatieniveau subtotalen worden getoond (bijvoorbeeld per kostenplaats/afdeling).		
46	De ICT Prestatie beschikt over overzichten ter controle en uitvoering van de loonaangifte, de WKR, betaalstaten voor het nettosalaris en de afdrachten.	Eis	
47	De output van de journaalpost is niet alleen in een formaat om door te zetten naar financiën maar ook in het salarisdossier ten behoeve van controles etc.	Eis	
48	De ICT Prestatie geeft een overzicht met alle toegepaste rekenvariabelen en opgegeven waardes, die zijn gebruikt in een bepaalde salarisproducties. Het overzicht geeft per gehanteerde waarde inzichtelijk of het een door de leverancier gevulde (wettelijke of cao) waarde betrof of dat de (afwijkende) waarde door de werkgever is opgegeven.	Eis	
49	Functioneel beheer kan door middel van rechten profielen bepalen welke functionarissen naast de salarisadministrateur nog recht hebben op het inzien van bepaalde documenten in het salarisdossier.	Eis	
50	De salarisadministratie kan automatisch gegenereerde totaal-betalopdrachten per betaaldatum aan (het portaal van) de bank aanleveren, zodat de collega's van Financiën voor de definitieve afhandeling (vier-ogen principe) kunnen zorgen.	Eis	
51	De ICT Prestatie moet het mogelijk maken om: - de vooraf opgegeven betaaldatum aan te passen in bijzondere situaties; - de onderliggende gegevens van betalingen te downloaden en in te zien; - afzonderlijke deelbetalingen (posten) van een totaalopdracht te annuleren, voordat de definitieve betalingsrun is uitgevoerd.	Eis	
52	De salarisadministratie kan de automatisch gegenereerde pensioenaangifte m.b.t. aan pensioenuitvoerders PWRI en Zwitserleven aan kunnen leveren. In de pensioenaangifte - als er sprake is van herrekeningen met pensioengevolgen - worden automatisch correctie- inzendingen over voorgaande periode in het huidige jaar gegenereerd en ingezonden. Onderliggende data kunnen downloaden en inzien.	Eis	
53	De automatisch gegenereerde loonaangiftes per loonheffingsnummer tijdig en correct aan de Belastingdienst aan kunnen leveren. Collectieve gegevens van de aangifte in kunnen zien en in PDF of Excel kunnen downloaden. Daarnaast de mogelijkheid hebben om de aangifte voor definitieve verzending aan te vullen met berekende eindheffingen, die buitenom de salarisadministratie zijn bepaald. Herrekeningen over voorgaande maanden automatisch tot correcties leiden. De collectieve gegevens van de huidige maand leiden samen met de correcties over voorgaande maanden tot een totaalbedrag, aan te sluiten op de afdracht.	Eis	
54	De mogelijkheid hebben om in bijzondere situaties een nihilaangifte te maken en in te zenden.	Wens	
55	Historische loonaangiftes (zowel collectieve gegevens als onderliggende werknemersgegevens) kunnen filteren, downloaden en inzien.	Eis	
56	Functioneel beheer kan autoriseren wie wat mag (zien), zowel op het gebied van betaal management als voor de pensioen - en loonaangifte.	Eis	
57	De ICT Prestatie ondersteunt met terugwerkende kracht mutaties over de jaargrens heen. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer je in januari na het draaien van het jaarwerk nog medewerkers met terugwerkende kracht in december uit dienst wil melden dit gedaan moet worden zonder dat dan of het jaar opengebroken moet worden, of dat alles invoeren en het jaarwerk opnieuw afroepen of dat je alles handmatig moet corrigeren in januari.	Wens	

58	Terugwerkende kracht (TWK)-mutaties moeten geboekt worden op de maand waarop deze betrekking heeft en daarnaast dient dit op 1 loonstrook zichtbaar te zijn en dus niet op meerdere loonstroken getoond te worden.	Eis	
59	Bij uitdiensttreding van de medewerker kunnen zaken als resterend budget IKB (danwel vakantietoelage/eindejaarsuitkering) en leningen zoals een studieschuld automatisch afgerekend worden door de ICT Prestatie.	Eis	
60	De benaming en de werking van looncomponenten/uitvoercodes zijn standaard gevuld, maar er is maximale vrijheid en flexibiliteit om benaming en werking te beïnvloeden. De standaard-cao-toelagen worden ondersteund. Grondslagen/berekeningsbases kunnen worden aangepast, bijvoorbeeld door looncomponenten aan de standaardinrichting van een grondslag toe te voegen, in mindering te brengen of weg te halen. Voorbeelden van grondslagen zijn de loonsom, de basis voor het FAB, de basis voor uurlonen en afrekening verlofuren, het pensioengevend inkomen etc.	Eis	
61	De berekening en afdracht van varianten van aanvullende, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering worden ondersteund.	Eis	
62	Diverse componenten van het FAB (vakantiegeld, eindejaarsuitkeringen) kunnen samengevoegd worden in één budget, dat doorgaat naar de functionaliteit van Flexibele Arbeidsvoorwaarden. Medewerkers kunnen uit meerdere (fiscaal-vriendelijke) bestedingsdoelen kiezen, waarvan de verwerking op afzonderlijke looncomponenten plaatsvindt en inzichtelijk is. Minstens 10 uitruilregelingen worden ondersteund. Het resterende - niet in de loop van het jaar uitbetaalde/uitgeruilde FAB - wordt automatisch in december uitgekeerd. Afwijkende regelingen voor vakantiegeld en eindejaarsuitkeringen voor niet-ambtelijke dienstverbanden worden ondersteund of kunnen geheel worden geblokkeerd.	Eis	

D. HR-systeem- Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Opdrachtgever streeft naar een flexibel, toekomstgericht personeelsinformatiesysteem (PIS). De aangeboden ICT Prestatie moet in staat zijn om HR-processen te ondersteunen en te optimaliseren, inclusief salarisadministratie en personeelsbeheer.	Eis	
2	De ICT Prestatie dient de volgende gegevens te kunnen vastleggen: Per organisatie, per cluster/team met code, per medewerker en ook meerdere kostenplaatsen, % van de loonsom (i.v.m. taakveldenoverzicht direct vanuit de salarisadministratie), omschrijving, leidinggevende, kostenplaats: - Kostenplaats en kostensoort: naam en code - Functies: naam en code, functiereeksen/groepen, salarisschalen, HR21 normfunctie, SW en NB/BAB functiehuis, vrij veld voor visitekaartje - Formatiegegevens: cluster/team, functie, aantal fte's, intern/externe bezetting - Begrotingsgegevens: loonsom en formatie per cluster/team en per functie-medewerker - Inzet gegevens: aantal uren, functie, cluster/team, euro's - Seniorenregelingen: met werkuren en betaalluren.	Eis	
3	Het moet mogelijk zijn om de wettelijk noodzakelijke persoonsgegevens te registreren volgens het handboek Loonheffing.	Eis	

4	De ICT Prestatie ondersteunt het registreren van diverse bedrijfsregelingen, zoals een fietsregeling.	Wens	
5	Mogelijkheid om meerdere bedrijfsregelingen aan te maken, elk met eigen verloningsgegevens, verlof-, ziekte- en statistieken.	Eis	
6	Flexibele inrichting van bedrijven, organisatieplaatsen, organigrammen, regelingen, en loonbedrijven.	Eis	
7	De ICT Prestatie biedt functionaliteit om documenten op te maken aan de hand van sjablonen, waarbij de huisstijl van Opdrachtgever volledig wordt geborgd. Sjablonen worden centraal beheerd, zodat consistentie en uniformiteit in alle uitingen zijn gewaarborgd.	Eis	
8	Koppeling van regelingen aan meerdere loonbedrijven met ondersteuning voor verschillende cao's: - Cao SW - Cao Aan de Slag - Volgend Cao SGO - Verloning zonder Cao - Volgend Cao Aan de Slag	Eis	
9	Doorberekening van formatie en kostenplaatsen op basis van de feitelijke werksituatie.	Wens	
10	Medewerkers kunnen aan meerdere bedrijven en organisatieplaatsen worden gekoppeld.	Eis	
11	Koppeling van medewerkers aan de organisatiestructuur, functies, en formatieplaatsen.	Eis	
12	De ICT Prestatie maakt het mogelijk loonschalen onafhankelijk van functies te koppelen, zodat wijzigingen in functies of loonschalen afzonderlijk kunnen worden beheerd.	Eis	
13	Bevoegdheden kunnen op verschillende niveaus worden ingesteld. Op sessieniveau kunnen rechten worden toegekend aan sessies. Deze bevoegdheden kunnen bestaan uit: - De ICT Prestatie beschikt over een selfservice-functionaliteit (Employee Selfservice (ESS)) voor medewerkers: - aanpassen van NAW-gegevens - verlofformulieren, saldi inzien en declaraties indienen. Bij reisdeclaraties vervoerstype kunnen aangeven t.b.v. CO-2-registratie - De ICT Prestatie beschikt over een selfservice-functionaliteit voor leidinggevende en HRM (Manager Selfservice (MSS)) voor: - invoeren en accorderen van mutaties - overzicht van personeelsgegevens, verzuimdossiers en HR-cyclus Functionaliteiten moeten op werknemersniveau aan- en uit worden gezet.	Eis	
14	De ICT Prestatie dient tenminste de volgende gegevens te kunnen registreren: - Alle gebruikelijke persoonsgegevens - Alle gebruikelijke adres- en contactgegevens (ook voor specifieke situaties zoals nood, verpleegadres, begeleiding en begeleid wonen) - Gegevens Bewindvoering, curator. - Opleidingsgegevens, certificaten e.d., studieovereenkomst (ingangsdatum/einddatum) - Soort arbeidsrelatie met historie - Aantal uren per week (inclusief rooster) met historie - Toeslagen - OR, BHV (inclusief historie)	Eis	

	- Woon-/werkverkeer/thuiswerkvergoeding inclusief soort en rooster met declaratiemogelijkheid. - Reiskostenregeling, declaraties en Opleidingen - Betaalgegevens (meerdere bankrekeningnummers), naam, toelichting betaling - Nevenwerkzaamheden - No-risk polis - Meldingen van ongewenst gedrag, agressie en geweld e.d. - Indicaties van handicap - Jubilea (25/40/50 jaar alsmede overheidsdienst - Huwelijk of geregistreerd partnerschap - Geboorte kind (via zwangerschapsverlof of geboorteverlof) - Partnergegevens, pleegkinderen, kinderen - Einde stage - Bij uitdiensttreding (al dan niet eigen verzoek) - Pensionering - RVU - Volgende periodiek wanneer maximum nog niet is bereikt - Aflopen van overeenkomsten bepaalde tijd, addendums - Aflopen diverse tijdelijke toelagen - Signalering gesprekscycli (huidige cycli of nog te ontwerpen) - Functienamen/-profielen: naam en code, functiereeks-/groep, HR 21 normfunctie, SW functiehuis en NB/BAB functiehuis - Formatiegegevens: afdeling/cluster/team, functie, aantal fte's, intern/externe bezetting/detachering/intern - VOG ontvangen vanuit Justis, ook meldingen van niet tijdig ontvangen - Inschaling en bijbehorende regelingen - Type dienstverband (tijdelijk/vast) - Salaris (bruto, fulltime/parttime), trede, maand periodiek en afwijkingen - Verschillende CAO's met bijbehorende regelingen - Begrotingsgegevens: loonsom en formatie per cluster/team en per functie-medewerker - Uitkeringen - Loonkostenvoordeel (LKV) - Loonwaarde - Loonkostensubsidie - Memo functie (onderling PSS en voor in het personeelsdossier van de medewerker) Registreren van overwerk, tijd voor tijd (percentage, vergoeding, uren)		
15	De ICT Prestatie dient bij voorkeur ook de volgende gegevens te kunnen registreren: - Personenvervoer (intern/extern en aantal dagen) = wens - Uitgifte PBM's (bedrijfskleding, orthopedische schoenen, beeldschermbrillen etc.) - Uitgifte meubels (bv. speciale bureaustoelen) - Uitgifte laptops, mobiele telefoons, toegangspas - De ICT Prestatie signaleert bij het niet tijdig inleveren van bedrijfseigendommen behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	
16	De volgende signaalfuncties zijn beschikbaar: - Jubilea (25/40/50 jaar) - Bij meer dan 3 weken ziekte - Einde stage	Eis	

	- Einde contracten - Wijzigingen arbeidsovereenkomsten - Bij uitdiensttreding (al dan niet eigen verzoek) - Pensionering - Aflopen van contracten/overeenkomsten bepaalde tijd, addendum - Aflopen van diverse verloven (ouderschaps-, zwangerschaps-, bijzonder verlof etc.) - Aflopen diverse tijdelijke toelagen - Signalering gesprekscycli (huidige cycli of nog te ontwerpen) - Signaleringen Wet Poortwachter en no-risk - Signalering bij salariskorting - Wijzigingen medewerker NAW-gegevens vanuit ESS - Diverse signaleringen in te bouwen voor verstrijken van termijnen of data - Signaleringen kunnen worden ingesteld bij verplichte nascholing - Signalering bij einde geldigheidsduur ID / Paspoort / verblijfsvergunning / tewerkstellingsvergunning etc. - De ICT Prestatie signaleert wanneer er loonkorting conform CAO doorgevoerd moet worden - Workflow-notificatie voor belangrijke acties en mutaties - Signalering bij einde dienstverband, verloop tijdelijk contact, etc. - Signalering verlopen herindicatie - Signalering aflooptermijn toelagen/toeslagen - Signalering bij het verlopen van certificaten/accreditaties (naam, certificaat, vervaldatum)		
17	De volgende signaalfunctie zijn bij voorkeur beschikbaar: - Signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het uitdiensttredingsproces	Wens	
18	Het mutatieproces kan in de ICT Prestatie volledig automatisch doorlopen worden (ESS/MSS) zonder dat daarvoor key users een handeling moeten verrichten. Aan dit proces kunnen bijbehorende standaardbrieven of overeenkomsten worden toegevoegd die automatisch digitaal meervoudig ondertekend kunnen worden met een gecertificeerde elektronische handtekening.	Wens	
19	De digitale handtekening maakt onderdeel uit van de aanbidding en is te gebruiken in de workflows voor iedere en toekomstige gebruiker.	Wens	
20	Aan alle mutatieprocessen kunnen bijbehorende standaardbrieven en overeenkomsten worden toegevoegd en vormen ook de output welke automatisch in het digitale personeelsdossier worden opgeslagen.	Eis	
21	Vastlegging meerdere arbeidsovereenkomsten, meerdere dienstverbanden, detacheringsovereenkomsten op meerdere organisatie-onderdelen. Daarbinnen meerdere dienstverbandgegevens, inclusief historie. Hierbij wordt een gecumuleerde salarisstrook gemaakt waarbij de ICT Prestatie rekening houdt met correctie verwerking van loon- en loonheffingsbestanddelen.	Eis	
22	Personeel niet in loondienst kunnen worden geregistreerd. Ook betaling van een vrijwilligersvergoeding moet mogelijk zijn.	Eis	
23	De ICT Prestatie moet automatische signalen geven aan leidinggevenden en casemanagers over acties en contactmomenten die voortvloeien uit o.a. het WVP-proces en het verzuimbeleid van de organisatie. Het moet mogelijk zijn om deze contactdata en afspraken vast te leggen in een managementportal.	Eis	

24	De ICT Prestatie biedt gebruikers de mogelijkheid om rechtstreeks vragen te stellen aan HR, functioneel beheer en de salarisadministratie via een centrale en traceerbare communicatiefunctie.	Wens	
25	Vakantieverlof- en compensatieverlofrechten conform cao dienen collectief te kunnen worden toegekend met de mogelijkheid om op medewerkersniveau door key user correcties door te voeren met verdeling in aantal uur per jaar per type.	Eis	
26	Eigen rekenregels dienen te kunnen worden gemaakt voor het uitbreiden van de verlofsoorten. De ICT Prestatie ondersteunt standaard de inrichting van meerdere regelingen die wat betreft saldi cumuleren in een verlofsoort.	Eis	
27	Wijzigingen op de verlofsaldi dienen handmatig ingevoerd te kunnen worden door key users.	Eis	
28	De historie van de verlofgegevens/-mutaties dient door opdrachtgever te kunnen worden geraadpleegd. In de ICT Prestatie wordt verlof geregistreerd in uren en minuten.	Eis	
29	De ICT Prestatie ondersteunt de landelijk geldende feestdagen, alsmede bij opdrachtgever specifieke feestdagen of collectieve verlofdagen.	Eis	
30	Het is mogelijk om handmatig collectieve verplichte verlofdagen in te voeren.	Eis	
31	De workflow van verlof betreffende de goedkeuring is vrij in te richten. De leidinggevende heeft altijd zicht op de ingediende verlofaanvragen. Bij de inzet en de afronding van het verlofproces is er zicht op het verlofrecht, tegoed en het opgenomen verlof.	Eis	
32	De ICT Prestatie laat verlof vervallen na de wettelijke termijnen.	Eis	
33	Mogelijkheid voor het invoeren van verlofsparen.	Eis	
34	Automatische berekening en herberekening van verlofrechten op basis van cao-regelingen.	Eis	
35	Onderscheid tussen verlofsoorten (wettelijk, bovenwettelijk, spaarverlof, zorgverlof, bijzonder verlof, medisch verlof, ouderschapsverlof, aanvullend geboorteverlof, compensatie verlof, etc.).	Eis	
36	Mogelijkheid voor aan- en verkoop van verlof.	Eis	
37	Aflopen van diverse verloven (ouderschaps-, zwangerschaps-, bijzonder verlof etc.), ook met signaalfunctie	Eis	
38	Bij zwangerschapsverlof moeten de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden: - Datum zwangerschapsverlof - Aantal weken verlof met een automatische dan wel handmatige berekening voor het bevallingsverlof - Datum einde verlof	Eis	
39	Een overzicht krijgen van de saldi voor vakantie- en compensatieverlof. Ook via een mobile device;	Eis	
40	Een overzicht krijgen van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof. Ook via een mobile device;	Eis	
41	Verlof aanvragen waarbij een automatische keuze gemaakt wordt door de ICT Prestatie, o.b.v. het eerst vervallende verlof. Ook via een mobile device;	Eis	
42	Overige verlofsoorten aanvragen (bijzonder verlof of medisch verlof) met de optie om het aan- of uit te kunnen zetten. - Eventueel verlofsparen; - Aanvullend geboorteverlof - Verlof voor speciale gebeurtenissen - Kort- en langdurend zorgverlof	Eis	

	- Medisch verlof		
43	Automatisch berekenen zwangerschapsverlof, ouderschapsverlof, bevallingsverlof, aanvullend geboorteverlof	Eis	
44	Medewerker kan een overzicht krijgen van de saldi voor vakantie- en compensatieverlof;	Eis	
45	Medewerker kan een overzicht krijgen van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof	Eis	
46	Automatisch berekenen eindsaldo verlof bij Uitdienst of urenwijziging.	Eis	
47	Declaraties worden volledig geautomatiseerd via ESS/MSS in de ICT Prestatie verwerkt onder vermelding van een reden. Betaalbewijzen dienen hierbij toegevoegd te kunnen worden en in het geval van een dienstreis kunnen de afgelegde kilometers automatisch berekend worden op basis van de opgegeven postcodes of adressen. Mogelijkheid om op medewerkersniveau declaraties te blokkeren.	Eis	
48	In de ICT Prestatie worden declaraties afgehandeld met een workflow. Het is mogelijk om bewijsstukken te uploaden. Dit bewijsstuk wordt uiteindelijk opgeslagen in het personeelsdossier van de betreffende medewerker en is opvraagbaar door zowel de medewerker, leidinggevende als de key user.	Eis	
49	Op mobiele apparaten zijn declaraties met bewijscontrole gekoppeld aan de fotofunctionaliteit. M.a.w. het is mogelijk om middels de camera op een smartphone of tablet een foto van een factuur te kunnen uploaden via ESS.	Wens	
50	Meerdere declaraties van elke soort kunnen in eenzelfde periode ingediend worden door dezelfde medewerker. Teruggaande tot maximaal 3 maanden.	Eis	
51	Medewerkers (ESS) en leidinggevenden (MSS) hebben binnen hun portaal de beschikking over een overzicht van ingediende declaraties, waarbij zowel de inhoud als de status zichtbaar is. Deze declaraties kunnen gesorteerd weergegeven worden. In MSS kunnen overzichten op zowel soort als op medewerker per week, maand, jaar gerubriceerd worden weergegeven	Eis	
52	Alleen geautoriseerde professionals hebben de mogelijkheid declaraties na afronding te wijzigen. De wijziging bevat mutatiehistorie.	Eis	
53	Het is mogelijk dat medewerkers een conceptfactuur uploaden (t.b.v. een voorschot) en deze later vervangen door de definitieve factuur via een nieuwe upload.	Wens	
54	Bij reisdeclaraties vervoerstype kunnen aangeven t.b.v. CO-2-registratie.	Eis	
55	De ICT Prestatie voorziet in een uniform en geautomatiseerd indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
56	De ICT Prestatie genereert standaarddocumenten behorende bij het indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
57	Mogelijkheid tot documentregistratie bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
58	De ICT Prestatie genereert automatisch de VOG-uitnodigingslink bij instroom nieuwe medewerker.	Wens	
59	De ICT Prestatie signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het indiensttredingsproces bij instroom nieuwe medewerker.	Eis	
60	De mogelijkheid om Sijmpel switchen toe te passen. Hiermee wordt bedoeld dat de medewerker wordt overgezet naar een ander loonheffingsnummer. Uitdienst melden bij het ene contract en indienst onder een nieuw contract. Met behoud van alle historie van dienstverband, personeelsnummer, verlof en alle administratieve gegevens.	Eis	
61	De ICT Prestatie voorziet in een uniform en geautomatiseerd uitdiensttredingsproces.	Eis	
62	De ICT Prestatie genereert standaarddocumenten behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Eis	

63	De ICT Prestatie signaleert bij het ontbreken van documenten behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	
64	De ICT Prestatie signaleert bij het niet tijdig inleveren van bedrijfseigendommen behorende bij het uitdiensttredingsproces.	Wens	
65	Mutaties kunnen verwerkt worden met ingangs- en einddatum, inclusief toekomstige data (bv IKB verlof).	Eis	
66	Automatisch uitrekenen transitievergoeding.	Wens	
67	HR cyclus De ICT Prestatie ondersteunt een HR gesprekscyclus bestaande uit verschillende gesprekken en formulieren op basis van een workflow met bijbehorende autorisaties.	Wens	
68	HR cyclus Het is mogelijk om diverse signaleringen in te bouwen voor verstrijken van termijnen of data.	Wens	
69	HR cyclus Het is mogelijk om rapportages te generen over de voortgang van de gesprekken. Signalering op nog te voeren gesprekken is mogelijk.	Wens	
70	HR cyclus De ICT Prestatie beschikt over een tool waarin functionerings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken samen kunnen worden gemaakt en verslagen kunnen worden geupload.	Wens	
71	HR cyclus Medewerker en leidinggevende kunnen de formulieren t.b.v. de gesprekscyclus samen maken, digitaal raadplegen, digitaal goedkeuren en digitaal opslaan in het digitale personeelsdossier. NEN 2082.	Wens	
72	HR cyclus Naast de gesprekscyclus kan de leidinggevende ook andere medewerker gerelateerde verslagen maken en/of uploaden.	Wens	
73	HR cyclus De gesprekscyclus kan gedurende het gehele jaar worden gestart.	Wens	
74	HR cyclus Het is voor alle geautoriseerde rollen mogelijk om eenvoudig inzicht in de status van gesprekken te krijgen.	Wens	
75	HR cyclus Functiecompetenties vanuit HR21 zijn inzichtelijk in de gesprekscyclus.	Wens	
76	HR cyclus Gesprekken zijn planbaar vanuit de ICT Prestatie. Uitnodigingen voor gesprekken verzenden via mail, koppeling met agenda.	Wens	
77	Ontwikkeling De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor 360 graden feedback.	Wens	
78	Ontwikkeling De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid voor de medewerker om een persoonlijk ontwikkelplan te maken.	Wens	
79	Algemeen Managementinformatie kan grafisch en/of cijfermatig worden gepresenteerd op verschillende niveaus.	Wens	
80	Algemeen De ICT Prestatie biedt de flexibiliteit om zelf competenties toe te voegen.	Wens	
81	Opleidingen en trainingen	Wens	

	De ICT Prestatie kan een selectie van opleidingen aanbieden en heeft ook de mogelijkheid tot het tonen van opleidingen en cursussen.		
82	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie kan ingezette opleidingen monitoren.	Wens	
83	Rapportages Managementrapporten en -overzichten kunnen worden gemaakt m.b.t. opleidingen.	Wens	
84	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie voorziet in budgettering van de opleidingskosten maar ook de mogelijkheid tot inzicht in reserveringen en facturering.	Wens	
85	Opleidingen en trainingen De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid tot het zelf aanmaken van E-learningprogramma's.	Wens	
86	Opleidingen en trainingen Behaalde opleidingen, trainingen, vakbekwaamheden, werkervaringen en certificaten kunnen in de ICT Prestatie worden geregistreerd en documenten kunnen door de medewerker worden geupload.	Wens	
87	Opleidingen en trainingen Mogelijkheid om via de workflow een studieovereenkomst op te maken, te ondertekenen en te archiveren in het PD.	Wens	
88	Opleidingen en trainingen Opleidingen kunnen worden toegewezen aan functies, competenties, drijfveren, rollen e.d.	Wens	
89	Opleidingen en trainingen Signaleringen kunnen worden ingesteld bij verplichte nascholing	Eis	
90	Opleidingen en trainingen Vastleggen van studiekosten.	Wens	
91	Werving en selectie Werving- en selectiemodule, waarbij gegevens van sollicitanten via een sollicitatieformulier geregistreerd worden.	Wens	
92	Werving en selectie Mogelijkheid tot communiceren met kandidaten, uitnodigen, afwijzen etc.	Wens	
93	Werving en selectie Mogelijkheid tot vernietiging gegevens sollicitanten en/of archiveren voor x-periode.	Wens	
94	IKB De ICT Prestatie voldoet aan de eisen die vanuit onze eigen arbeidsvoorwaardenregeling zijn opgesteld met betrekking tot de invoering en uitvoering van het IKB.	Eis	
95	IKB De ICT Prestatie houdt rekening met de saldi van eerder ingediende IKB-aanvragen.	Eis	
96	IKB De ICT Prestatie heeft de mogelijkheid tot het genereren van een overeenkomst van de ingediende IKB-aanvraag.	Wens	
97	Personeelsdossiers De functionaliteit voor de digitale personeelsdossiers en voor alle onderliggende items, voldoet aan de eisen conform artikel 3 van de Archiefwet 1995 en kent een vrij in te delen mappenstructuur, verschillende bewaartermijnen.	Eis	
98	Personeelsdossiers Binnen het dossier dient er op documentsoort geautoriseerd te kunnen worden.	Eis	
99	Strategische personeelsplanning (SPP)	Wens	

	De ICT Prestatie voorziet in een module voor Strategische personeelsplanning. Een digitale personeelsmonitor waar leidinggevende, HRM en medewerkers gebruik van kunnen maken die huidige en toekomstige situatie in beeld brengen zowel op formatie als bezetting en op basis van kwaliteit en kwantiteit.		
100	Strategische personeelsplanning (SPP) De ICT Prestatie heeft een integrale begrotingsfunctie t.b.v. het kunnen maken van prognoses en het tonen van scenario's om kwalitatief en kwantitatief inzicht te krijgen in het verschil tussen het huidige en gewenste personeelsbestand.	Wens	
101	Strategische personeelsplanning (SPP) Leidinggevendenden kunnen zelf een personeelsschouw maken in de applicatie op basis van formatie/bezetting en kwaliteit/kwantiteit.	Wens	
102	Strategische personeelsplanning (SPP) Het kunnen registreren en opvragen van een overkoepelende personeelsplanning in de tijd, waarin opgenomen de verwachte instroom, verwachte doorstroom en verwachte uitstroom per functie versus de gerealiseerde instroom, doorstroom en uitstroom per functie onderverdeeld naar: organisatie als geheel en per afdeling en uitgedrukt in aantallen personen, aantal FTE en loonkosten.	Wens	
103	Strategische personeelsplanning (SPP) Het kunnen opvragen van een competentie-overzicht vanuit HR21 waarin opgenomen de vereiste competenties per functie versus de huidige competenties op alle niveaus. En inzichtelijk kunnen maken van de mate waarin hieraan wordt voldaan.	Wens	
104	Strategische personeelsplanning (SPP) Het kunnen opvragen van het functioneren van medewerkers, gecombineerd met de mate waarin zij ontwikkelbaar zijn.	Wens	
105	Strategische personeelsplanning (SPP) Een toekomstscenario kan gebaseerd zijn op een gegeven mutatie in de personeelsbehoefte (voorbeeld mutatie: invoeren van een in- of uitstroomdoelstelling) zowel kwalitatief als kwantitatief.	Wens	
106	Talentmanagement De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid te kijken naar aanwezige talenten, persoonlijke ambities en interesses in relatie tot de kansen en mogelijkheden binnen de organisatie. Talentmanagement ondersteunt de medewerkers planmatig bij doorgroei en de verdere ontwikkeling van talenten.	Wens	
107	Talentmanagement De registraties voortkomend uit talentmanagement zijn integraal beschikbaar binnen het gehele systeem en eventuele interne en externe applicaties.	Wens	
108	Talentmanagement Via het ESS is het mogelijk om een talentanalyse te starten, waarbij resultaten digitaal kunnen worden teruggekoppeld en geregistreerd bij de betreffende medewerker.	Wens	
109	HR-portaal Wanneer inschrijver een vereiste functionaliteit op een mobile device wil uitvoeren staat er vermeld: "Ook via een mobile device". Dit mag zowel via een app als via de browser van het mobile device waarbij er sprake is van een 'responsive webdesign'.	Eis	
110	HR-portaal De ICT Prestatie is benaderbaar vanaf elk soort mobiel device met verschillende beeldschermen en operating systemen (laptops, smartphones, tablets, windows, apple, google android).	Eis	

111	HR-portaal - De medewerker kan via de HR-Portal op een persoonlijke pagina; - Zijn digitale loonstrook/jaaropgaven inzien en printen. Ook via een mobile device; - Een overzicht krijgen van de saldi voor vakantie- en compensatieverlof. Ook via een mobile device; - Een overzicht krijgen van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof. Ook via een mobile device; - Een overzicht krijgen van de personalia, salaris-, dienstverbandgegevens en nevenactiviteiten. Ook via een mobile device; - Een overzicht krijgen van de verzuimdata; - Een overzicht krijgen van de mutaties inzake IKB; - Een overzicht krijgen van de in de HR-Portal aangevraagde/verwerkte mutaties en de status; - Toegang krijgen tot de documenten in zijn personeelsdossier met daarin o.a. het verzuimdossier, gesprekscyclus. Ook via een mobile device. - Raadplegen personeelshandboek;	Eis	
112	HR-portaal De medewerker kan (indien hiervoor geautoriseerd) via de HR-Portal op een persoonlijke pagina: - Mutaties indienen voor het wijzigen van personalia. Het gaat hierbij om de volgende mutaties: - Adreswijziging - Wijziging bankrekeningnummer - Wijzigen van afspraken inzake IKB - Wijzigen werkdagen en/of werktijden - Wijzigen noodgegevens (Ook via een mobile device) - Overwerk, beschikbaarheidsdienst of onregelmatigheidsdienst declareren; - Onkosten declareren. Het gaat hierbij om declaraties voor: - Reis- en verblijfkosten, woon-/werk- en dienstreizen, thuiswerkvergoeding - VOG + SKJ - Beeldschermbril - Boeken/tijdschriften/abonnementen - Studiekosten - Overige personele kosten - Fietsregeling - (Gescande) documenten aan de declaratie toevoegen (bijvoorbeeld treinkaartjes of een rekening bij een declaratie). Ook via een mobile device; - Indien hiervoor geautoriseerd: verlof aanvragen waarbij een keuze gemaakt wordt door het systeem, o.b.v. vervaldatum. Ook via een mobile device; - Indien hiervoor geautoriseerd: overige verlofsoorten aanvragen (bijzonder verlof), ook verlofsparen; - Ouderschaps- en zwangerschapsverlof aanvragen (betaald en onbetaald); - Aanvullend geboorteverlof - Kort- en langdurend zorgverlof - De gesprekscyclus met een leidinggevende starten - Verzoek tot uitdiensttreding indienen - Opleidingsgegevens bijwerken en de daarbij behorende certificaten toevoegen; - Een vraag stellen aan HR en salarisadministratie;	Eis	

	- Raadplegen personeelshandboek.		
113	HR-portaal Een leidinggevende op basis van gebruikersrollen kan via de HR-Portal op een persoonlijke pagina van zijn medewerkers: - Een overzicht krijgen van de saldi voor vakantie- en compensatieverlof; - Een overzicht krijgen van de verwerkte mutaties op saldi voor vakantie- en compensatieverlof; - Een overzicht krijgen van de personalia; - Een overzicht krijgen van toelagen, toeslagen, vergoedingen - Een overzicht krijgen in verzuim, formatie/bezetting; (Ook via een mobile device) - Een signalering krijgen van de lopende processen waarbij hij betrokken is, voorzien van een status; (Ook via een mobile device) - Een signalering krijgen bij jubilea. Ook via een mobile device; - Een signalering krijgen voor het verlopen van de contractperiode. (Ook via een mobile device) - Toegang krijgen tot de documenten in het personeelsdossier; - Verzuimoverzichten kunnen raadplegen; - Een overzicht krijgen van de openstaande ziekmeldingen. (Ook via een mobile device)	Eis	
114	HR-portaal Een leidinggevende op basis van gebruikersrollen kan via de HR-Portal op een persoonlijke pagina voor zijn medewerkers, ook via een mobile device: - Declaraties autoriseren. - Aanvragen voor verlof autoriseren van de medewerkers die zelf verlof kunnen aanvragen. - Invoeren van verlof voor medewerkers die dat niet zelf kunnen. - Zijn autorisaties tijdens kortdurende afwezigheid overzetten naar een collega leidinggevende; - Een medewerker ziek- dan wel herstelmelden danwel het arbeidsongeschiktheidspercentage wijzigen; - De gesprekscyclus met een medewerker starten en afhandelen, hetzij door medewerker hetzij door leidinggevende; - Werkgevermutaties doorgeven (arbeidspercentage, arbeidsduur, roosterwijziging, toekennen toelagen/toeslagen, bevorderingen, omzetten contractvorm. - Het verwerken van een uit dienst melding. - Het verwerken van meer/minder werken.	Eis	
115	HR-portaal De taken- en actielijstjes zijn te sorteren en te filteren.	Wens	
116	HR-portaal De key user kan via de HR-Portal de volgende handelingen verrichten: - Mutaties controleren op volledigheid - Mutaties aanpassen in geval van correcties - Signaleringen ontvangen voor bijvoorbeeld: - Aflooptermijn van toelagen/toeslagen; - Einde verlofperioden; - Einde dienstverband; - Einde overeenkomsten (vb. studie);	Eis	
117	HR-portaal De layout van het systeem is voor ESS, MSS en PSS gelijk.	Wens	

118	Documentbeheer en wettelijke termijnen Mogelijkheid tot documentregistratie	Eis	
119	Documentbeheer en wettelijke termijnen Genereren van documenten met automatische veldvulling.	Eis	
120	Documentbeheer en wettelijke termijnen Archiveren van dossiers van cliënten, personeel en personen voldoen aan alle wettelijke vereisten. Denk hierbij onder meer, maar niet uitsluitend, aan de vigerende AVG-wetgeving en Archiefwet.	Eis	
121	Documentbeheer en wettelijke termijnen Inschrijver dient de bewaartermijnen van het Personeelsdossier in te richten bij de implementatie.	Eis	

E. Ziekteverzuim – Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid om een verzuimdossier op te bouwen. Automatisch vernietigen na uiterlijk 5 jaar na beter melden.	Eis	
2	De ICT Prestatie informeert betrokkenen (leidinggevend, HR-adviseurs e.d.) door middel van signalen welke acties conform de Wet Poortwachter moeten worden uitgevoerd.	Eis	
3	De ICT Prestatie faciliteert handmatig ingevoerde signalen per verzuimdossier.	Eis	
4	De ICT Prestatie genereert stuurinformatie over de uitvoering van de taken in het kader van de Wet Poortwachter en het verzuimprotocol. Deze informatie geeft inzicht in de voortgang van het re- integratieproces.	Eis	
5	De ICT Prestatie kan ziek- en hersteldmeldingen via ESS/MSS verwerken. Hierbij kunnen de volgende velden ingevuld worden: - Datum ziekmelding of hersteldmelding - Aantal uren werkzaam - Of in percentage - Verpleegadres Aard van het verzuim conform AVG (ziekte, vangnet, (bedrijfs- of verkeers) ongeval e.d.	Eis	
6	De ICT Prestatie registreert wanneer er sprake is van doorlopend verzuim.	Eis	
7	De ICT Prestatie geeft een signaal bij frequent verzuim (3e melding in 12 maanden).	Eis	
8	De ICT Prestatie geeft een signaal voor het opstellen plan van aanpak, periodieke evaluaties, 42e week melding, 1e jaarsevaluatie, frequent verzuim (3e melding in 12 maanden) e.v.a.	Eis	
9	Bij de ziekmelding wordt er automatisch een verzuimdossier aangemaakt.	Eis	
10	De ICT Prestatie signaleert direct wanneer kortingen op reiskosten moeten plaatsvinden. Of het opschorten van ouderschapsverlof. Of stopzetten vergoeding BHV.	Wens	
11	De ICT Prestatie signaleert wanneer er loonkorting conform diverse Cao's doorgevoerd moet worden.	Eis	
12	Bij zwangerschapsverlof moeten de volgende gegevens geregistreerd kunnen worden: - Datum zwangerschapsverlof	Eis	

	- Verwachte bevallingsdatum - Aantal weken verlof met een automatische (voorkeur) dan wel handmatige berekening voor het bevallingsverlof - Feitelijke bevallingsdatum - Datum einde verlof		
13	De ICT Prestatie houdt bij ziekte ten gevolge van de vangnetbepalingen rekening met de geldende wet- en regelgeving door middel van de Digi/zsm-koppeling van het UWV.	Wens	
14	De ICT Prestatie kan medewerkers met een arbeidsongeschiktheidspercentage registreren. De velden hiervoor zijn: - Datum van ingang AO - Soort uitkering	Eis	
15	Gespreksverslagen kunnen eenvoudig aan het verzuimdossier worden toegevoegd.	Wens	
16	De ICT Prestatie kan medewerkers met een no-risk status registreren.	Eis	
17	De ICT Prestatie moet automatisch ziek- en herstelmeldingen identificeren die onder de no-risk polis vallen en meldingen genereren voor verplichte rapportage aan het UWV.	Eis	
18	De ICT Prestatie moet tijdig signaleren wanneer een ziekmelding samenvalt met uitdiensttreding van de medewerker. In dat geval moet de ICT Prestatie automatisch een ziek-uitdienstmelding aan het UWV kunnen genereren.	Wens	
19	De ICT Prestatie moet automatische signalen geven aan leidinggevenden en casemanagers over acties en contactmomenten die voortvloeien uit het WVP-proces en het verzuimbeleid van de organisatie. Het moet mogelijk zijn om deze contactdata en afspraken vast te leggen in een managementportal.	Wens	
20	Voor elke medewerker moet een compleet verzuim- en re-integratiedossier beschikbaar zijn. Dit dossier bevat de volledige verzuimhistorie, met mogelijkheden om notities, taken, documenten en overige relevante gegevens toe te voegen	Wens	
21	De ICT Prestatie moet standaarddocumenten, zoals UWV- en WVP-formulieren, ondersteunen. Relevante gegevens moeten automatisch worden ingevuld in deze documenten om handmatige invoer te minimaliseren.	Wens	
22	Indien twee ziekmeldingen minder dan 28 dagen na elkaar plaatsvinden, moet de ICT Prestatie deze meldingen automatisch samenvoegen tot één doorlopende verzuimperiode.	Eis	
23	Leidinggevenden of andere gemachtigde gebruikers moeten meldingen voor ziekte of herstel kunnen invoeren, aanvullen, corrigeren, of intrekken. De ICT Prestatie moet daarbij de impact op UWV-meldingen (zoals no-risk polis), ziekteverzuimkortingen, vangnetgevallen, en ziek-uitdienstsituaties automatisch signaleren.	Eis	
24	De ICT Prestatie moet informatie kunnen vastleggen over de ingangsdatum, het uitkeringspercentage, de hoogte van WIA-uitkeringen, en de arbeidsgehandicaptenstatus van medewerkers.	Wens	

F. Panteia – Functionaliteit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)

1	Uit het personeelssysteem moeten onderstaande gegevens te halen zijn en in een rapportage te kunnen worden gezet: - personen die in het betreffende halfjaar een dienstbetrekking bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) van vóór 1-1-1998 (zogenaamde oude doelgroep) - personen die in het betreffende halfjaar een dienstbetrekking bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) vanaf 1-1-1998 (nWsw) - personen die in het betreffende halfjaar een arbeidsovereenkomst begeleid werken bezitten (of bezeten hebben igv uitstroom) Iedereen die in het betreffende halfjaar gebruikt maakt van de RVU.	Eis									
2	Er dient een rapportage gemaakt te worden met onderstaande kenmerken: - sStatistiekjaar en halfjaarperiode - verantwoordelijke gemeente of WGR-verband - bBetalende gemeente - dDatum wijziging betalende gemeente - BSN - geboortedatum - geslacht - huidige gemeente van inschrijving - handicapcode (1) - handicapcode (2) - handicapcode (3) - datum aanvraag 1^e indicatie - datum aanvraag herindicatie - datum indicatiebesluit - datum afloop geldigheidsduur indicatie - besluit doelgroep - besluit arbeidshandicap - advies werkvorm - begindatum dienstbetrekking - detachering - datum wijziging soort detachering - einddatum dienstbetrekking - overeengekomen aantal contracturen - datum wijziging overeengekomen aantal contracturen - percentage uitbetaald contractloon - datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract) - begindatum RVU - begindatum arbeidsovereenkomst - einddatum arbeidsovereenkomst - overeengekomen aantal uren per week - datum wijziging overeengekomen aantal contracturen - percentage uitbetaald contractloon - datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract) - reden ontslag werknemersbestand - bestemming uitstroom werknemersbestand	Eis									
3	De kenmerken dienen op de onderstaande manier worden aangeleverd: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kenmerk</th><th>Veldnaam</th><th>Posities</th><th>Waarden</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Statistiekjaar en halfjaarperiode</td><td>halfjaar</td><td>5</td><td>JJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)</td></tr> </tbody> </table>	Kenmerk	Veldnaam	Posities	Waarden	Statistiekjaar en halfjaarperiode	halfjaar	5	JJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)	Eis	
Kenmerk	Veldnaam	Posities	Waarden								
Statistiekjaar en halfjaarperiode	halfjaar	5	JJJH (bijvoorbeeld 20171 of 20172)								

Verantwoordelijke gemeente of WGR-verband	gemwgr	4 of 5	Vul uw UO-nummer in	
Betalende gemeente	betgem	3 of 4	CBS gemeentecode	
Datum wijziging betalende gemeente	datbtgem	8	JJJMMDD	
BSN	bsn	8 of 9	Burgerregistratienummers bestaan altijd uit minimaal 8 en maximaal 9 cijfers	
Geboortedatum	gebdat	8	JJJMMDD	
Geslacht	geslacht	1	1=man 2=vrouw	
Huidige gemeente van inschrijving	gemeente	3 of 4	CBS-gemeentecode	
Handicapcode 1	handic1	2 of 3	<u>Indicatie</u>	<u>Indicatie vanaf 1 januari</u>
Handicapcode 2	handic2	3	<u>vóór 1 jan.</u>	<u>1998</u>
Handicapcode 3	handic3	3	<u>1998</u> 10=1 (lichamelijk gehandicapt) 21=2a (licht verstand. Geh.) 22=2b (matig verstand. Geh.) 30=3 (psychisch geh.) 40=4 (overig)	110= licht verstandelijk gehandicapt (13) 120 = matig verstandelijk gehandicapt (12) 130 = demente personen (14) 140 = bewustzijnsgehandicapten (20-22) 150 = niet ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29) 160 = ernstig psychisch gehandicapt (15-19, 23-29) 170 = doven (40-41) 180 = overige auditief gehandicapten (42-47, 49) 190 = blinden (50-51) 200 = overig visueel gehandicapten (52-58) 210 = evenwichtgehandicapten (48) 220 = overig zintuiglijk gehandicapten (69, 95-98) 230 = uithoudingsgehandicapten (61) 240 = overige orgaangehandicapten (60, 62-68) 250 = motorisch gehandicapten (70-79)

				260 = overige gehandicapten (30-39, 80- 87, 89-90, 92-94, 99) 270 = diepe of ernstige zwakzinnigheid (igv onderzijde) 888 = geen handicap (ALLEEN gebruik igv bovenzijde)		
Datum aanvraag eerste indicatie	aanvraag	8	JJJJMMDD			
Datum aanvraag herindicatie	hervraag	8	JJJJMMDD			
Datum indicatiebesluit	indicati	8	JJJJMMDD			
Datum afloop geldigheidsduur indicatie	indidu	8	JJJJMMDD			
Besluit doelgroep	doelgrb	1	1 = behoort tot doelgroep 2 = behoort niet tot doelgroep: onderzijde 3 = behoort niet tot doelgroep: bovenzijde			
Besluit arbeidshandicap	handicb	1	1 = licht (nvt bij besluit vanaf 1-4-2005) 2 = matig 3 = ernstig			
Advies werkvorm	werkb	1	1 = begeleid werken 2 = niet begeleid werken			
Begindatum dienstbetrekking	begindbt	8	JJJJMMDD			
Detachering	detacher	1	1 = geen detachering 2 = wel detachering, individueel 3 = wel detachering, groepsverband			
Datum wijziging soort detachering	datdeta	8	JJJJMMDD			
Einddatum dienstbetrekking	einddbt	8	JJJJMMDD			
Overeengekomen aantal uren per week	omvdbt	2	In hele uren weergeven (geen decimalen); maximaal 36 uur. In geval van een "slaper" het contractuele aantal uur invullen (zie onder percentage uitbetaald loon)			
Datum wijziging overeengekomen aantal uren per week	datomvdb	8	JJJJMMDD			
percentage uitbetaald contractloon	percnb	3	Afronden op gehele getallen			
datum stopzetting	datlndb	8	JJJJMMDD			

uitbetaling loon (m.b.v. contract)						
Begindatum RVU	datrvu	8	JJJJMMDD			
Begindatum arbeidsovereenkomst BW	beginarb	8	JJJJMMDD			
Einddatum arbeidsovereenkomst BW	eindarb	8	JJJJMMDD			
Overeengekomen aantal uren per week	omvarb	2	Aantal hele uren werkzaam bij werkgever weergeven: maximaal 40 uur. In geval van een "slaper" het contractuele aantal uur invullen (zie onder percentage uitbetaald loon).			
Datum wijziging overeengekomen aantal uren per week	datombvw	8	JJJJMMDD			
Percentage uitbetaald contractloon	percenbw	3	Afronden op gehele getallen.			
datum stopzetting uitbetaling loon (m.b.v. contract)	datlnbw	8	JJJJMMDD			
Reden ontslag werknemersbestand	redenont	1	1 = onvoldoende medewerking bevorderen arbeidsbekwaamheid/verkrijgen arbeid 2 = onvoldoende medewerking aan herindicatie 3 = betrokkene behoort niet langer tot de doelgroep 4 = ontslag op eigen verzoek (bijv. uitstroom naar regulier werk of verhuizing) 5 = overige redenen 6 = aflopen proeftijd 7 = aflopen overeenkomst voor bepaalde tijd 8 = overlijden, twee jaar ziek, (vervroegd) pensioen 9 = onbekend			
Bestemming uitstroom werknemersbestand	bestem	1 of 2	1 = reguliere arbeid 2 = WSW-plaatsing andere gemeente / WGR-verband 3 = geen Wsw-plaatsing 4 = participatievoorziening (gesubsidieerde arbeid, REA) 5 = AWBZ-voorziening			

				6 = uitkering ziekte of arbeidsongeschiktheid (wajong) 7 = VUT of pensioen 8 = overige bestemmingen 9 = overlijden 10 = uitkering WWB, IOAW, IOAZ, werkloosheid 11 = onbekend		

G. Rapportages					
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)		
1	De ICT Prestatie moet diverse standaardrapportages bevatten binnen verschillende modules.	Eis			
2	De ICT Prestatie moet informatie kunnen tonen over formatie en bezetting, inclusief afdeling, functie, FTE, uren, begrote en werkelijke bezetting tot op medewerkersniveau.	Eis			
3	De ICT Prestatie moet in staat zijn een begroting te genereren op basis van formatiegegevens, afgezet tegen loonkosten van de feitelijke bezetting. De begroting moet opgebouwd zijn uit verschillende loonkostencomponenten.	Eis			
4	De ICT Prestatie moet diverse rapportages over ziekteverzuim kunnen genereren, zoals: - Ziekteverzuimpercentage - Meldingsfrequentie - Gemiddelde verzuimduur per categorie (kort, middel, lang) - Voortschrijdend gemiddelde verzuim - Aantal langdurig zieken Selectie van medewerkers met ziek-uitdienstmeldingen	Eis			
5	De ICT Prestatie moet Opdrachtgever in staat stellen om zelfstandig rapportages te bouwen en te publiceren binnen de organisatie.	Eis			
6	De ICT Prestatie moet een standaardcontrole bieden op onvolledige of onjuiste ingevoerde gegevens, die desgewenst kan worden uitgevoerd.	Eis			
7	Rapporten moeten eenvoudig buiten de ICT Prestatie kunnen worden geëxporteerd naar gangbare bestandsformaten, zoals Excel en PDF.	Eis			
8	Rapportage genereren over CO2 personenmobiliteit	Eis			

H. Externe koppelingen en integraties					
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)		
1	De ICT Prestatie kan gegevens en bestanden uitwisselen met andere systemen volgens het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/) erkende standaarden (zoals bijvoorbeeld CMIS). Koppeling Corsa stof 1 / Cloudkoppeling.	Eis			
2	HRM & Salaris: - Koppeling met gemeentelijke systemen (Suite, Youforce, Key2Finance)	Wens			

	- Koppeling met pensioenuitvoerders (PWRI, Zwitserleven) - Koppeling met XperSuite		
3	Inschrijver ondersteunt en werkt mee aan de ontwikkeling van API-services voor een betere en efficiëntere functionaliteit en gegevensuitwisseling tussen systemen.	Wens	

I. Functioneel Beheer			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Opdrachtgever verzorgt voor de ingebruikname het gebruikersbeheer voor de ICT Prestatie. Onder gebruikersbeheer wordt o.a. verstaan het aanmaken, activeren, aanpassen, deactiveren, verwijderen van gebruikers van het systeem.	Eis	
2	Opdrachtgever verzorgt voor de ingebruikname het toegangsbeheer voor de ICT Prestatie. Onder toegangsbeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen van, aanpassen van en blokkeren van toegang van medewerkers tot het systeem.	Eis	
3	Opdrachtgever verzorgt bij ingebruikname het autorisatiebeheer voor de ICT Prestatie conform role-based access control (RBAC). Onder autorisatiebeheer wordt in ieder geval verstaan het verschaffen van, aanpassen en blokkeren van toegang van medewerkers tot specifieke onderdelen, modules en/of specifieke informatie binnen de ICT Prestatie. Het aanmaken, toekennen, aanpassen en verwijderen van rollen voor verschillende autorisatieniveaus.	Eis	
4	Inschrijver monitort het berichtenverkeer van de ICT Prestatie namens Opdrachtgever en neemt adequate acties om de storingen en/of foutmeldingen op te lossen.	Eis	
5	Het verwerken van collectieve mutaties bijvoorbeeld bij wijzigingen van de arbeidsvoorwaardelijke regelingen en/of op verzoek van Opdrachtgever behoort tot de dienstverlening van Inschrijver	Eis	
6	De dienstverlening van Inschrijver omvat het uitvoeren van de eindejaar verwerking, indien noodzakelijk. Onder eindejaar verwerking wordt in ieder geval verstaan alle werkzaamheden die aan het einde van het ieder kalenderjaar nodig zijn om in het nieuwe jaar met de juiste gegevens te kunnen werken.	Eis	
7	Voor diverse werkprocessen/procedures kunnen workflows worden ingericht waarbij verschillende processtappen worden opgenomen. Deze workflows kunnen door Opdrachtgever zelf worden ingericht.	Eis	
8	Mogelijkheid om documentgroepen aan te kunnen maken en door middel van rechten de toegang te kunnen instellen.		
9	Mogelijkheid om de lay-out van documenten en formulieren naar behoefte zelf aan te kunnen passen. Deze zijn te vullen met velden uit de ICT Prestatie.	Eis	
10	Bevoegdheden kunnen op verschillende niveaus worden ingesteld. Op sessieniveau kunnen rechten worden toegekend aan sessies. Deze bevoegdheden kunnen bestaan uit: - verwijderen, - toevoegen, - wijzigen, - lezen, - geen bevoegdheden.	Eis	
11	Gebruikers worden ingedeeld in gebruikersgroepen/rollen. Op basis van de functie van een medewerker wordt een rol toegekend. In deze rol worden een aantal functie-	Eis	

	specifieke menu's aangeboden met de benodigde rechten. Dit is door de Opdrachtgever zelf in te regelen.		
12	Mogelijkheid om BSN van personen te kunnen afschermen voor een niet-bevoegde medewerker.	Eis	

J. Technisch Beheer			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	De database moet een algemeen geaccepteerde en veelgebruikte technologie zijn die brede ondersteuning en community-ondersteuning biedt.	Eis	
2	De software moet zodanig worden geconfigureerd dat een rollback mogelijk is.	Eis	
3	De ICT Prestatie biedt één centrale bron voor het invoeren en beheren van gegevens (Single Point of Truth).	Eis	
4	De ICT Prestatie maakt regelmatig volledige back-ups.	Eis	
5	Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de ICT Prestatie. - In geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) kan de afgesproken dienstverlening binnen 4 uur worden hersteld (RTO = 4 uur). - Maximaal dataverlies: alleen de transacties die nog niet zijn weggeschreven in de database (RPO = maximaal enkele minuten, wat betekent dat alleen de laatste niet opgeslagen transactie verloren gaat). Back-ups worden uitgevoerd met transactielog-technologie, zodat vrijwel alle transacties opnieuw kunnen worden afgespeeld en verlies tot een minimaal tijdsvenster wordt beperkt.	Eis	
6	Naast de operationele omgeving moet een gescheiden testomgeving beschikbaar zijn voor veilige test- en ontwikkelactiviteiten.	Eis	
7	Er wordt een documentatiesysteem geleverd waarin entiteitstypen, attributen, relaties, gebruikersrechten en fysieke databasekenmerken zijn vastgelegd.	Eis	
8	Het datamodel, inclusief een set API's en specificaties van webservices, is inzichtelijk en beschikbaar voor het realiseren van koppelingen met applicaties van derden.	Eis	
9	De ICT Prestatie biedt loggingfunctionaliteit die duidelijkheid verschaft over welke gebruikers welke wijzigingen hebben doorgevoerd, inclusief tijdstempels.	Eis	
10	De ICT Prestatie ondersteunt standaardformaten zoals XML en CSV voor zowel import- als exportfuncties.	Eis	
11	De ICT Prestatie ondersteunt Single Sign-On (SSO) en integratie met EntraID.	Eis	
12	Multi-Factor Authenticatie (MFA) is vereist voor zowel de webbrowser als de mobiele app (Android/iOS).	Eis	
13	De ICT Prestatie ondersteunt minimaal actuele versies van de webbrowsers Chrome, Edge en Safari op mobiele devices.	Eis	
14	Ondersteuning voor een SIVI-koppeling met de arbodienst voor ziekmeldingen.	Eis	
15	Integratie met UWV (digipoort/digiZSM), de Belastingdienst, en betrokken pensioenfondsen voor automatische, geplande gegevensuitwisseling.	Eis	
16	Inschrijver garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van de ICT Prestatie en het onderhoud van alle koppelingen.	Eis	

17	Bij beëindiging van de overeenkomst wordt de continuïteit van de bedrijfsprocessen gegarandeerd.	Eis	
18	Diensten worden minimaal zes maanden voortgezet totdat een opvolgende partij deze heeft overgenomen.	Eis	
19	Opdrachtgever krijgt kosteloos toegang tot een kijklicentie voor minimaal 10 jaar na afloop van de Overeenkomst. Verdere afspraken worden vastgelegd in de SLA en/of exit-strategie.	Eis	
20	Inschrijver werkt mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA).	Eis	
21	De opdrachtnemer ondertekent bij aanvang de door de opdrachtgever aangeleverde verwerkersovereenkomst conform Bijlage I.	Eis	
22	Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure voor inbreuken op de informatiebeveiliging en meldt beveiligingsincidenten onverwijld aan Opdrachtgever.	Eis	
23	Opdrachtnemer behandelt datalekken conform de verwerkingsovereenkomst.	Eis	
24	Er is een mogelijkheid tot het ontwikkelen en runnen van eigen queries en rapporten	Eis	
25	Op de datum uit dienst, wordt automatisch de computeraccount van deze medewerker geblokkeerd	Wens	

K Migratie/Conversie eisen			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver verzorgt de volledige conversie bij implementatie vanuit de huidige systemen. De actuele data, waar een geaccordeerde salarisverwerking mogelijk is, van zowel de medewerkers in dienst als de niet-verloonde medewerkers moeten worden gemigreerd. Het gaat hierbij om de minimaal volgende actuele gegevens van de medewerkers: - NAW gegevens - Salaris, Contract, Organisatorische eenheid, Rooster, Functie en Instantiegegevens - Betalingsgegevens (Rekeningnummers, loonbeslagen en leningen) - Vaste looncomponenten per peildatum - Loon loonheffing en saldi vakantietoeslag en eindejaarsuitkering per datum live-gang - Twee jaar ziekteverzuimmeldingen en het ziekteverzuimverloop; - Cumulatieve gegevens - Verlofregistratie met historie - Actuele ziekteverzuimmelding langer dan twee jaar moet worden meegenomen (Opdrachtgever heeft een aantal medewerkers in dienst met een ziekteverzuimverloop langer dan twee jaar). Van deze medewerkers loopt de actuele ziekmeldingstermijn langer dan twee jaar en dienen de historische data langer dan twee jaar wel meegenomen te worden. Een eventuele inijklicentie zal Opdrachtgever met de huidige partij afstemmen. Deze inijklicentie dient te voldoen aan de wettelijke termijnen - Gegevens indicatie medewerker met historie.	Eis	
2	Inschrijver maakt bij conversies gebruik van controles met een verslaglegging.	Eis	
3	Dataconversie met betrekking tot de ICT Prestatie worden in een conversieplan vastgelegd en uitgevoerd. Opdrachtgever levert zelf geen gegevens voor de conversie,	Eis	

	maar geeft huidige dienstverlener opdracht voor een data-dump van gegevens die door Inschrijver geconverteerd kan worden.		
4	In het geval van een dataconversie wordt er gecontroleerd op consistentie, juistheid en volledigheid na de conversie van de data. Er wordt door Inschrijver een is/wordt lijst aangeleverd zodat er altijd op de backdata gekoppeld kan gaan worden.	Eis	
5	Bij conversie door Inschrijver zal er ook een verklaring van migratie moeten worden opgeleverd na succesvolle migratie, zodat Opdrachtgever verantwoording kan dragen over de gedane migratie naar de accountant van Opdrachtgever.	Eis	
6	Indien bij migratie gegevensverlies optreedt, dan wordt in de verklaring gespecificeerd welke data verloren is gegaan. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij tekstvelden die het maximum aantal karakters overschrijden in de doelapplicatie.	Eis	
6	Opdrachtgever zal gedurende enige periode een schaduwadministratie bijhouden. Inschrijver verzorgt voor het einde van het jaar (2026) dat de actuele saldi (pensioengevende componenten, verlof saldi en openstaande ziekmeldingen) in de ICT Prestatie worden geïmporteerd.	Eis	
7	Inschrijver dient duidelijke verslaglegging te bieden (waaronder tenminste verwerkings- en mutatieverslag, signaal- c.q. uitvallijst en verklaring van migratie) van records die gecontroleerd dienen te worden vóór de migratie en na de migratie.	Eis	

L. Implementatie, testen en projectmanagement			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Voor het gehele traject wordt door Inschrijver een implementatieplan opgesteld. De implementatie van de ICT Prestatie moet op 31 december 2026 gereed zijn.	Eis	
2	In het Plan van Aanpak worden de belangrijkste mijlpalen benoemd en uitgewerkt.	Eis	
3	Inschrijver neemt de verantwoordelijkheid voor de implementatie op zich.	Eis	
4	Inschrijver installeert, configureert en test de ICT Prestatie voordat deze definitief in gebruik wordt gesteld. Testen worden uitgevoerd aan de hand van een protocol welke is opgesteld door Opdrachtgever. Inschrijver gaat akkoord met de functionele acceptatie door Opdrachtgever onder de volgende voorwaarden: - de implementatie is voltooid en de mijlpalen in het Plan van Aanpak zijn bereikt; - correcte werking van de ICT Prestatie gebaseerd op het Programma van Eisen; - alle bij de ICT Prestatie behorende documentatie is opgeleverd; - alle benodigde opleidingen zijn gevolgd.	Eis	
5	Inschrijver moet t.b.v. de implementatie een projectleider aanstellen, die dient als aanspreekpunt tussen Inschrijver en Opdrachtgever.	Eis	
6	Inschrijver moet garanderen dat de projectleider of diens vervanger gedurende de implementatie op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar is.	Eis	
7	Inschrijver zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van Opdrachtgever, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hiervoor genoemde personen zich bij Opdrachtgever bevinden, of in direct contact met Opdrachtgever staan, zal het personeel van Inschrijver de gedragsvoorschriften van Opdrachtgever naleven. Hiermee zal gevolg gegeven worden aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever.	Eis	

8	De geboden ICT Prestatie wordt, behoudens overmacht, ononderbroken door dezelfde projectdeelnemers/projectorganisatie vanuit Inschrijver geïmplementeerd. Deze projectorganisatie blijft intact tot het moment van oplevering. Onder overmacht valt ziekte en wijziging van werkgever.	Eis	
9	Tijdens de migratie mag het primaire proces van Opdrachtgever niet verstoord worden. Indien dit niet mogelijk is, dient vooraf een alternatieve oplossing te worden gevonden in overleg met Opdrachtgever.	Eis	
10	Inschrijver dient bij de bewaartermijnen van het Personeelsdossier in te richten bij de implementatie	Eis	
11	Functioneel beheerders en key-users worden zodanig opgeleid dat zij onafhankelijk van Inschrijver processen kunnen inrichten en begeleiden en hun dagelijkse werkzaamheden kunnen uitvoeren in de ICT Prestatie. Documentatie wordt beschikbaar gesteld door Inschrijver. Het opleiden wordt in principe op locatie van Opdrachtgever gegeven. Na de gunning geeft Inschrijver het opleidingsplan samen met Opdrachtgever vorm, waarbij per opleiding wordt bepaald of dit online of op locatie wordt gegeven.	Eis	
12	Inschrijver voorziet Opdrachtgever van actueel informatiemateriaal/ instructies (minimaal schriftelijke) voor het gebruik van de ICT Prestatie om te verstrekken aan de eindgebruikers.	Eis	

M. Oplevering en acceptatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Inschrijver voert vóór oplevering naar productie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Inschrijver te implementeren dienstverlening. Voor de acceptatietest gelden de onderstaande uitgangspunten: - Inschrijver stelt na gunning van de Opdracht een acceptatiedocument op, welke voorafgaand aan de daadwerkelijke uitvoering van de acceptatietest goedgekeurd dient te worden door Opdrachtgever. - de acceptatietest vindt plaats op locatie van Opdrachtgever; In het acceptatietestrapport wordt vastgelegd of de diensten op de juiste wijze door inschrijver zijn opgeleverd en of deze door Opdrachtgever zijn goedgekeurd dan wel afgekeurd.	Eis	
2	Inschrijver gaat akkoord met de functionele acceptatie door Opdrachtgever onder de volgende voorwaarden: - de implementatie is voltooid en de mijlpalen in het Plan van Aanpak zijn bereikt; - correcte werking van de ICT-prestatie gebaseerd op het Programma van Eisen; - alle bij de ICT Prestatie behorende documentatie is opgeleverd; - benodigde opleidingen zijn gevolgd.	Eis	
3	Inschrijver dient gedurende minimaal de eerste 2 dagen na inbedrijfstelling van de omgeving gedurende kantooruren continu één medewerker op de hoofdlocatie beschikbaar voor nazorg.	Eis	

N. Eisen t.a.v. Service, support en software assurance (SLA)			
Nr	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis

			/ wens (J/N)									
1	Inschrijver (de winnende Inschrijver) en Opdrachtgever sluiten een Service Level Agreement (SLA) af voor het onderhoud en beheer van de opdracht. Inschrijver installeert en configureert updates en patches op de OTAP-omgeving van inschrijver voor het ontwikkelen en testen van functionaliteiten.	Eis										
2	Inschrijver verzorgt gedurende de gehele contractperiode – inclusief verlengingen – voor een Helpdesk tijdens kantooruren 08.00 uur t/m 18.00 uur. Inschrijver beschikt over een telefonische helpdesk, in de Nederlandse taal, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen, klachten en storingen kunnen worden gedeponereerd. Deze helpdesk dient tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur) telefonisch bereikbaar te zijn voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Ook dient de Helpdesk de mogelijkheid te hebben om calls via een portaal te kunnen melden/aannemen. Inschrijver beschikt over Nederlandse servicedesk voor snelle bugs en vragen en kent een noodnummer voor escalaties (24/7). Er worden geen kosten gerekend (zoals per melding) voor gebruik van de Helpdesk. NB: De Opdrachtgever heeft intern een eigen “single point of contact” (team) vastgesteld teneinde onnodige vragen en dubbele meldingen zo veel mogelijk te voorkomen."	Eis										
3	Inschrijver verzorgt een toegankelijk ticketsysteem waarin Opdrachtgever wensen, vragen, storingen en incidenten m.b.t. de ICT Prestatie kunnen aanmelden en de voortgang hierop kan volgen. Het ticketsysteem is in staat om e-mails te verzenden als notificatie bij nieuwe en gewijzigde meldingen (inclusief de wijziging in opmerkingen).	Eis										
4	Inschrijver is verantwoordelijk voor het registreren (opnemen in het registratiesysteem), melden, routeren, (laten) oplossen, bewaken, (tussentijds) informeren over en afmelden van incidenten. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor incidentbeheer. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van een verstoring. Dit is afhankelijk van de mate van verstoring van de productiviteit.	Eis										
5	Calamiteitentelefoonnummer aanwezig en bekend bij Opdrachtgever voor noodgevallen buiten kantooruren. Dit nummer dient bemenst te zijn.	Eis										
6	Een SLA zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Voor de SLA gelden onderstaande eisen en definities: Prioriteringstabel Opdrachtgever hanteert de prioriteiten en maximale functiehersteltijden, zoals gespecificeerd in de prioriteitentabel zoals hieronder weergegeven. <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Situatie</th><th>Functiehersteltijd*</th></tr><tr><td>Zeer hoog</td><td>De ICT Prestatie is niet te– gebruiken;– kritische– impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.</td><td>Binnen 4 uur , ook buiten kantooruren**</td></tr><tr><td>Hoog</td><td>De ICT Prestatie is operationeel, maar onder ernstige beperkingen; situatie vereist spoedige oplossing.</td><td>Binnen 8 uur, ook buiten kantooruren</td></tr></table>	Prioriteit	Situatie	Functiehersteltijd*	Zeer hoog	De ICT Prestatie is niet te– gebruiken;– kritische– impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.	Binnen 4 uur , ook buiten kantooruren**	Hoog	De ICT Prestatie is operationeel, maar onder ernstige beperkingen; situatie vereist spoedige oplossing.	Binnen 8 uur, ook buiten kantooruren		
Prioriteit	Situatie	Functiehersteltijd*										
Zeer hoog	De ICT Prestatie is niet te– gebruiken;– kritische– impact op productieomgeving; situatie vereist onmiddellijke oplossing.	Binnen 4 uur , ook buiten kantooruren**										
Hoog	De ICT Prestatie is operationeel, maar onder ernstige beperkingen; situatie vereist spoedige oplossing.	Binnen 8 uur, ook buiten kantooruren										

Midden	De ICT Prestatie is beperkt operationeel.	Voor 17.00 uur eerstvolgende werkdag ongeacht tijdstip van melding			
Laag	Er is een– onvolkomenheden geconstateerd , de De ICT Prestatie is operationeel . De impact op de productieomgeving is zeer gering.	Binnen 5 werkdagen /120 uur binnen kantoortijden			
	Alle vragen met betrekking tot het geleverde	Binnen 5 werkdagen /120 uur binnen kantoortijden			
* Definitie Functiehersteltijd: zie hiervoor 1.9 GIBIT 2023 ** Kantoortijden: tussen 0.800 uur en 17.00 uur *** Werkdagen: zie artikel 1.7 burgerlijk wetboek Eisen ITIL Proces Management Onderstaande processen aangevuld met de dienst Servicedesk zijn bij Inschrijver gedurende uitvoering van de Overeenkomst conform ITIL ingericht: • <u>Response- en functiehersteltijden</u> De servicedesk van inschrijver is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) te allen tijde telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 18:00 uur. De servicedesk is telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief. Er is altijd een consultant beschikbaar die op de hoogte is van de infrastructuur, applicaties, modules en de versies die betrekking hebben op de ICT Prestatie van Opdrachtgever. Bij een ondersteuningsaanvragen ,ongeacht het gekozen kanaal, wordt direct een bevestiging(response) verstuurd per e-mail dat deze is ontvangen onder vermelding van het door inschrijver uitgegeven incidentnummer. • <u>Incident management</u> Incidenten worden gecategoriseerd en herstelt op basis van de bovengenoemde prioriteringstabel. • <u>Beschikbaarheid van de geleverde ICT Prestatie</u> Op jaarbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan beide onderstaande jaarnormen voldaan wordt: • de ICT Prestatie is 99,8% van de tijd beschikbaar (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld per kalenderjaar; • de ICT Prestatie is 99,8% van de tijd volledig functioneel (exclusief onderhoud), gemeten en gerapporteerd op maandbasis, beoordeeld per kalenderjaar. Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. In overleg geplande onbeschikbaarheid (bijvoorbeeld vanwege onderhoud) telt niet mee in de berekening. Ook onbeschikbaarheid als gevolg van verstoringen op componenten waarvoor inschrijver niet verantwoordelijk is, wordt niet meegenomen in de berekening. Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. Op maandbasis wordt de KPI als behaald beschouwd als aan alle onderstaande maandnormen voldaan is:					

	• In geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) kan de afgesproken dienstverlening binnen 4 uur worden hersteld (RTO = 4 uur). • Maximaal dataverlies: alleen de transacties die nog niet zijn weggeschreven in de database (RPO = maximaal enkele minuten, wat betekent dat alleen de laatste niet opgeslagen transactie verloren gaat • De ICT Prestatie maakt een dagelijkse backup met een retentie van 60 dagen • Back-ups kunnen op verzoek worden teruggezet met een Maximale ouderdom van 12 uur • Back-ups worden voor een periode van minimaal 60 dagen bewaard. • <u>Communicatie (overleggen, rapportage en notulen)</u> Opdrachtgever verwacht van inschrijver een proactieve houding bij het initiëren van het tactisch overleg en het service overleg. Voor het bepalen van deze KPI worden de volgende uitgangspunten genomen: • inschrijver neemt deel, levert agendapunten aan, heeft kennis van en bewaakt de lopende zaken en is actief als deelnemer in de overleggen; • inschrijver levert voor de 10e werkdag van de opvolgende maand de complete service level rapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Deze rapportage is voorzien van de gemeten service levels en KPI-normen zoals deze zijn vastgelegd in deze SLA; • inschrijver levert na afloop van elk Service Overleg de notulen met actiepunten, zoals overeengekomen in het Service Overleg, binnen 10 werkdagen op; • de maandelijkse service level rapportage dient een helder en logisch overzicht te geven van de behaalde service level resultaten voorzien van de KPI-normen. Deze worden elk kwartaal in het service overleg besproken . • deze service level rapportage dient ten minste de onderstaande service levels met KPI's te rapporteren: • beschikbaarheidspercentage van de ICT Prestatie; • overzicht van de incidenten: aantal, omschrijving, status (open / gesloten), prioriteit per incident, oplospercentage van het binnen de SLA-normen behaalde incidenten; • een overzicht van uitgevoerde back-ups die voldoen aan de norm van 100%. • <u>Kwaliteit en snelheid van offerte voor nadere opdrachten</u> Opdrachtgever verwacht van inschrijver een snelle, heldere, deskundige en proactieve houding bij het opleveren van gewenste aanpassingen. Deze oplossingen worden beschreven en financieel onderbouwd in een offerte: • inschrijver zal offerte-aanvragen binnen 5 werkdagen afhandelen. In ad hoc situaties is het mogelijk dat de doorlooptijd, afhankelijk van de omvang, aard en complexiteit van de aanvraag, na akkoord van Opdrachtgever langer duurt; • Opdrachtgever bepaalt of de offerte tijdig is aangeleverd en meldt geconstateerde afwijking(en) via email aan de Contactpersoon van inschrijver; • inschrijver zal per kwartaal de geconstateerde afwijkingen inventariseren en de doorgevoerde procesverbeteringen uitwerken in het tactisch overleg. Inschrijver stemt met bovenstaande KPI's in en werkt deze uit in de mee te leveren SLA.		
--	--	--	--

	Inschrijver levert bij de offerte een SLA met heldere afspraken m.b.t. bovengenoemde KPI's en afspraken indien niet voldaan. Onderdeel hiervan is dat updates en patches alleen buiten de reguliere werktijden (avonduren en weekenden) mogen plaatsvinden.		
7	Er zullen per kwartaal Service Level rapportages worden geleverd door Inschrijver (waarin onder andere beschikbaarheid en andere SLA parameters, zoals - Up-time - Down-time - Time tot fix - Time to respond. - Mean time between failures (MTBF).	Eis	
8	Inschrijver maakt aan Opdrachtgever duidelijk welk type incident gemeld kan worden bij welke werknemer(s) en verschaft de betreffende contactgegevens hiervoor.	Eis	
9	Direct na het verlopen van de verwachte functiehersteltijd bedoeld in de SLA zal de indiener op de hoogte worden gebracht van de status, de verrichte werkzaamheden en de reden waarom de verwachte functiehersteltijd niet is behaald. Vervolgens zal de indiener met een interval van maximaal de helft van de duur tot de eerste verwachte functiehersteltijd op de hoogte worden gebracht van de status en de verrichte werkzaamheden. (Is de verwachte oplostijd na indiening bijvoorbeeld een week, dan zal na deze week twee keer per week de status en werkzaamheden worden doorgegeven).	Eis	
10	Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd op de momenten waarop de bezoekersaantallen aan de ICT Prestatie het laagst zijn (gebaseerd op de bezoekersstatistieken) en in overleg met Opdrachtgever.	Eis	
11	Indien niet aan de uptime-eisen wordt voldaan is Opdrachtgever gerechtigd om 'per uur / niet beschikbaar' 1% van de onderhoudsfactuur op jaarbasis terug te vorderen (ernstige calamiteiten en overmacht uitgezonderd).	Eis	
12	Bij transport van vertrouwelijke informatie over onbetrouwbare netwerken, zoals het internet, dient altijd geschikte encryptie (o.a.: HTTPS en HSTS, versie 1.2, TLS, versie 1.3, PKIoverheid.) te worden toegepast.	Eis	

O. Exit			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Na einde contract moet de ICT Prestatie nog minstens zes maanden beschikbaar te zijn. Nadere afspraken hierover worden in een exitplan gemaakt conform GIBIT 2023.	Eis	
2	Bij beëindiging van het contract treedt er een 'exit-strategie' in werking waarbij alle data in een door opdrachtgever afgesproken format wordt overgedragen – waarna vernietiging pas plaatsvindt na opdracht van opdrachtgever.	Eis	
3	Een kopie van de data is op verzoek van opdrachtgever leverbaar in een machine leesbaar formaat.	Eis	

P. Communicatie			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)

1	Inschrijver heeft via een vaste accountmanager minimaal twee keer per jaar een (kosteloos) afstemmingsoverleg met de Opdrachtgever waarin onder meer aan bod komen: - (grote) vernieuwingen en/of wijzigingen in de ICT Prestatie; - tevredenheid over de ICT Prestatie, helpdesk, klachten- en incidentoplossing; planning van releasedata, versiewijzigingen en andere evt. (grote) wijzigingen; ontwikkelingen rond digitale dienstverlening; - wensen van Opdrachtgever.	Eis	
2	De inschrijver beschikt voor Opdrachtgever kosteloos over één vast aanspreekpunt voor het beheer van de applicatie, inclusief de afhandeling van technische vragen en het doorvoeren van aanpassingen.	Eis	

O. Prijzen			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Alle gegevens die vermeld worden in het Prijzenblad zijn bindend voor de totale looptijd van de contracten en zullen in deze periode niet fluctueren.	Eis	
2	Andere dan in het Prijzenblad opgenomen kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk door Opdrachtgever additionele werkzaamheden worden gevraagd. Verschillen tussen het geraamde en daadwerkelijk aantal benodigde uren kunnen niet worden verrekend.	Eis	
3	De overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie zijn vast en bindend voor de initiële looptijd van de Overeenkomst (tot 31 december 2032). De enige indexatie die Opdrachtgever voor de initiële duur van de Overeenkomst accepteert is een indexatie van de uurtarieven voor de inzet van Personeel van Inschrijver.	Eis	
4	Alleen indien ontwikkelingen in de kostprijzen met meer dan 10% stijgen en aanleiding geven tot een (noodzakelijke) aanpassing van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie, treden Inschrijver en Opdrachtgever in dat geval in overleg over een nieuwe tariefstelling.	Eis	
5	Na de initiële looptijd van de Overeenkomst kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Inschrijver jaarlijks per 1 januari (de eerste keer op 1 september 2026) worden aangepast met een percentage tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel voor indexering van de (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van de ICT Prestatie dient vanuit Inschrijver minimaal 3 maanden voor ingangsdatum schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.	Eis	
6	Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld.	Eis	
7	Schaalbaarheid van licenties is van essentieel belang. Opschalen en afschalen van licenties per maand is mogelijk vanaf de eerste maand van de Overeenkomst. Inschrijver baseert de facturatie op deze werkelijke aantallen.	Eis	

8	Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Inschrijver ter beschikking gesteld.	Eis	
9	Indien (onderdelen van) de overeengekomen ICT Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van inschrijver niet op de overeengekomen datum (1 januari 2027) is op- c.q. afgeleverd, kan een bedrag van € 500 worden gekort op de vergoeding voor de implementatie voor elke dag dat de vertraging in de op- c.q. aflevering voortduurt, tot een maximum van € 15.000. Een in gezamenlijk overleg besloten aanpassing van de scope waarbij inschrijver vooraf heeft aangegeven dat hierdoor de overeengekomen opleveringsdatum niet wordt gehaald, valt vanzelfsprekend niet onder deze eis.	Eis	

P. Facturering			
Nr.	Omschrijving eis	Eis / wens	Voldoet aan eis / wens (J/N)
1	Facturatie dient overeenkomstig de gedefinieerde dienstverlening te geschieden middels digitale facturatie in pdf-format of een ander door Opdrachtgever gewenst formaat. Hiervoor dient de factuur gestuurd te worden naar het door Opdrachtgever aangegeven e-mailadres.	Eis	
2	Tarieven die niet in de inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, kunnen door inschrijver wel de kosten worden gefactureerd.	Eis	
3	Van alle eisen en de door inschrijver gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen in § 4.7 (Gunningscriteria), wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn ingecalculeerd, tenzij Opdrachtgever hierbij expliciet spreekt van een (later af te nemen) optie.	Eis	
4	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur. Er worden geen extra factuur- en/of administratiekosten en/of handelingskosten in rekening gebracht.	Eis	
5	De facturering van de eenmalige kosten voldoet aan onderstaande uitgangspunten: vergoedingen voor implementatie van de ICT Prestatie en dienst(en): - 25% bij aanvang van de Implementatie; - 25% bij een gezamenlijk (in het Implementatieplan) te bepalen mijlpaal; - 25% bij livegang; - 25% na livegang, op voorwaarde dat alle restpunten/kleine gebreken die geen belemmering waren om live te gaan, zijn opgelost. - Vaste doorlopende dienstverlening kan na integrale acceptatie jaarlijks vooraf worden gefactureerd. - Variabele dienstverlening kan maandelijks vooraf na integrale acceptatie gefactureerd worden.	Eis	

Bijlage E. Antwoorden Open Vragen

Aan de vorm worden geen specifieke eisen gesteld, met uitzondering van de volgende minimale voorwaarden:

- lettertype: Arial, minimaal 10-punts
- regelafstand: minimaal 1,0
- Per vraag is het maximaal aantal pagina's aangegeven
- De beantwoording wordt per vraag aangeleverd als apart PDF-document:
Bijlage E1: Visie op systeem
Bijlage E2: Implementatieplan

Bijlage F. Prijsaspecten

Zie Excel document.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage G. Formulier referenties

U dient de referentie in onderstaand model in te vullen.

Kerncompetentie 1	Toelichting
inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met de levering, implementatie en beheer van een geïntegreerd HR-, salaris- en cliëntvolgsysteem binnen en SW-organisatie met minimaal 300 medewerkers	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

De inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat Rijnvicus, of daartoe door Rijnvicus aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Kerncompetentie 2	Toelichting
Inschrijver heeft aantoonbare ervaring in het aanbieden van een SaaS-gebaseerd HR- en salarissysteem aan organisaties met ten minste 300 medewerkers.	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

Bijlage H. Overeenkomst

ONDERGETEKENDEN:

I. Rijnvicus B.V., statutair gevestigd te Alphen aan den Rijn aan de Distributieweg 10 (2404 CK), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28095297, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A. Doornbosch, in haar hoedanigheid van Directeur-Bestuurder, hierna te noemen “Opdrachtgever”,

en

II. LEVERANCIER, gevestigd te PLAATS aan ADRES (XXXX XX), ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer XXXXXXXXXX, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de NAAM, in zijn hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen “Leverancier”,

Gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen “Partijen, respectievelijk “Partij”,

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan een dienstverleningsovereenkomst met één Leverancier die een geïntegreerd en zoveel mogelijk standaard systeem levert en daarnaast uitvoering geeft aan de daaraan gerelateerde diensten, ook wel de ICT Prestatie genoemd, zoals ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in onderhavige Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt;
- Opdrachtgever hiervoor gebruik wenst te maken van de dienstverlening van Leverancier die beschikt over de nodige deskundigheid, ervaring en middelen om in de behoefte van Opdrachtgever te voorzien;
- Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor is overwogen, tot Europese aanbesteding van de ICT Prestatie is overgegaan;
- Leverancier als gegunde inschrijving uit de aanbesteding is gekomen;
- Leverancier een inschrijving heeft gedaan en met die inschrijving zich in staat en bereid heeft verklaard de gevraagde Diensten en werkzaamheden te kunnen uitvoeren/verrichten zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument, inclusief de daarbij horende bijlagen, waaronder het Programma van eisen etc.;
- Leverancier voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen;
- Opdrachtgever de Inschrijving van Leverancier als beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft beoordeeld;
- Partijen in deze Overeenkomst de voorwaarden willen vastleggen waaronder Leverancier Diensten aan Opdrachtgever levert voor de periode beschreven in deze Overeenkomst.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023. In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

- 1.1 Aanbestedingsstukken: alle stukken die door de Opdrachtgever zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, de technische specificaties, het beschrijvend document, de nota('s) van inlichtingen, de voorgestelde contractvoorwaarden, formats voor het aanbieden van documenten door inschrijvers,

- informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en alle aanvullende documenten.
- 1.2 Addendum: een schriftelijk document welke geldt als een addendum op deze Overeenkomst of een Overeenkomst waarin wijzigingen en/of aanvullingen en/of afwijkingen op deze Overeenkomst of Nadere Overeenkomst worden overeengekomen tussen Partijen.
 - 1.3 Bijlage: een bijlage bij deze Overeenkomst die integraal onderdeel daarvan uitmaakt.
 - 1.4 Dossier Afspraken en Procedures (DAP): de operationele, contact- en autorisatie afspraken voor de samenwerking tussen Partijen met betrekking tot de levering van de Diensten door Leverancier.
 - 1.5 Dienst(en): de door Leverancier te leveren diensten, producten en/of te verrichten werkzaamheden als bedoeld en gespecificeerd in een Overeenkomst.
 - 1.6 Inschrijving: de schriftelijke aanbieding van Leverancier, alsmede alle daarbij behorende bijlagen.
 - 1.7 Live-gang: het moment waarop de Acceptatie is afgerond, de ICT Prestatie is geaccepteerd en de ICT Prestatie in productie wordt genomen.
 - 1.8 Offerte: een schriftelijk aanbod van Leverancier voor het verrichten van Diensten of uitvoeren van werkzaamheden, gericht aan Opdrachtgever.
 - 1.9 Projectplan: een plan ten behoeve van de implementatie op basis van de gestelde scope en gemaakte (financiële) afspraken.
 - 1.10 Overeenkomst: deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen. De Overeenkomst is een overeenkomst dat een algemeen kader biedt voor het sluiten van Deelovereenkomsten voor de levering van Diensten.
 - 1.11 Vertrouwelijke informatie: alle Gegevens waarvan uit de context blijkt dat de verstreckende Partij deze als vertrouwelijk beschouwde of waarvan de ontvangende Partij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs had moeten kennen gezien de aard en inhoud van de Gegevens. In ieder geval worden hier (ook) onder gerekend Gegevens die zijn gemarkeerd als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter binnen dertig (30) dagen na verstrekking wordt gemeld. Onder Gegevens wordt verstaan alle gegevens en informatie met betrekking tot bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, knowhow, software, specificatie van producten of diensten, relaties, klanten of opdrachtnemers, ongeacht de vorm waarin deze zijn vastgelegd of aangeboden (dus inclusief e-mail, digitale bestanden, papieren bestanden, etc.).

ARTIKEL 2 – OVEREENKOMST

- 2.1 Deze Overeenkomst bevat de generieke voorwaarden die gelden tussen Partijen met betrekking tot de Diensten die Leverancier aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerdergenoemde stuk boven het later genoemde:
 - i) Verwerkersovereenkomst (Bijlage A);
 - ii) Overeenkomst;
 - iii) Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage B);
 - iv) Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) (Bijlage C);
 - v) Service Level Agreement (Bijlage D);
 - vi) Aanbestedingsstukken Opdrachtgever (Bijlage E);
 - vii) Overeengekomen afwijkingen GIBIT 2023 (Bijlage F);
 - viii) GIBIT 2023 (Bijlage G);
 - ix) Inschrijving Leverancier inclusief bijlagen (Bijlage H).
- 2.3 De rangorde van de documenten, zoals vastgelegd in artikel 2.4 (zoals vastgelegd in de Nota's van Inlichtingen), is voor beide Partijen gelijkelijk van toepassing. Alle documenten die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst dienen in de volgorde te worden geïnterpreteerd en toegepast zoals deze zijn beschreven in de NvI, ongeacht of dit in het voordeel is van de Opdrachtgever of de Leverancier. Beide partijen erkennen en accepteren deze rangorde voor alle onderwerpen die betrekking hebben op de Overeenkomst.

- 2.4 Leverancier zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen en eisen zoals opgenomen in de GIBIT (uitgezonderd de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, GIBIT artikel 8.1. en de in lid 4 van dit artikel genoemde documenten).
- 2.5 Leverancier stelt na inwerkingtreding van de Overeenkomst in overleg met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Een DAP wordt zo vaak als dat door de Partijen nodig wordt geacht herzien. Het DAP wordt toegevoegd als Bijlage B aan deze Overeenkomst. Een DAP dient als aanvulling op de Overeenkomst over de wijze van samenwerken tussen de Opdrachtgever en de Leverancier. Bepalingen in een DAP die inbreuk maken op bepalingen van de Overeenkomst zijn nietig.

ARTIKEL 3 TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 3.1 Op deze Overeenkomst is de GIBIT 2023 van toepassing en zijn van toepassing op iedere Deelovereenkomst tussen Partijen, behalve op de punten die in deze Overeenkomst of Deelovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Overeenkomst of Deelovereenkomst aanvult of afwijkt. De GIBIT 2023 maken als Bijlage G onderdeel uit van deze Overeenkomst.
- 3.2 Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 3.3 In afwijking van dan wel in aanvulling op de toepasselijke GIBIT 2023 geldt het bepaalde als opgenomen in Bijlage F.

ARTIKEL 4 – DUUR EN TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Deze Overeenkomst gaat in op de datum waarop deze door beide Partijen wordt ondertekend en start met de start van de implementatieperiode en heeft een initiële looptijd van 72 maanden en blijft van kracht zolang een Deelovereenkomst van kracht is.
- 4.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide Partijen deze schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van twaalf (12) maanden voor het verstrijken van de lopende contractperiode. Opdrachtgever laat eventuele verlenging afhangen van onder andere de geleverde Prestaties, beleidsmatige en technologische ontwikkelingen.
- 4.3 De verlenging vindt telkens plaats voor een periode van twee (2) jaar, met een maximum van vier (4) verlengingen. De totale looptijd kan derhalve veertien (14) jaar bedragen.
- 4.4 Leverancier geeft bij de laatste twee (2) verlengingsopties ten minste 12 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan of dat de overeenkomst niet wordt verlengd.
- 4.5 Alle eventuele verlenging(en) geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.
- 4.6 Tussentijdse ontbinding is mogelijk bij toerekenbare tekortkoming, zoals beschreven in GIBIT 2023.
- 4.7 Leverancier zal ongeacht de wijze van beëindiging van deze Overeenkomst zich bereidstellen om mee te werken aan een exit.
- 4.8 Bestede uren voor de overdracht van deze kennis naar Opdrachtgever of een door haar aan te wijzen derde worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
- 4.9 Specifieke bepalingen met betrekking tot het beëindigen van een Deelovereenkomst waaronder andere bepalingen met betrekking tot overdracht en het vernietigen van data zijn opgenomen in het Exit-plan.
- 4.10 De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan artikel 20.3 GIBIT 2023.
- 4.11 De looptijd van de Dienstverlening op Afstand is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.
- 4.12 De volgende onderdelen van de ICT Prestatie worden voor wat betreft looptijd als één Overeenkomst beschouwd:
 - (Technisch) Onderhoud.
 - Gebruiksrechten.
 - Verwerkersovereenkomst.

ARTIKEL 5 – IMPLEMENTATIE

- 5.1 De Implementatie geschiedt volgens een nader door Leverancier uit te werken Implementatieplan.
- 5.2 Het implementatieplan dient voor aanvang van start implementatie door Leverancier ter goedkeuring aan Opdrachtgever te worden voorgelegd en dient tenminste de door de Opdrachtgever voorgeschreven onderdelen, zoals gesteld in Aanbestedingstukken (Bijlage Programma van Eisen) en subgunningscriterium E4 (implementatieplan) te bevatten. Het Implementatieplan zal na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever als bijlage onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

ARTIKEL 6 – ACCEPTATIE

- 6.1 De Acceptatieprocedure voor de Implementatie is gelijk aan artikel 9 GIBIT2023.

ARTIKEL 7 – ONDERHOUD

- 7.1 Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig hetgeen hierover is opgenomen in de service level agreement (hierna: SLA). Artikel 10 GIBIT 2023 vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.
- 7.2 Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.

ARTIKEL 8 – GEBRUIKSRECHTEN

- 8.1 Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 2.3 genoemde documenten.
- 8.2 De ICT Prestatie maakt gebruik van Derdenprogrammatuur welke bij Leverancier betrokken wordt, zoals nader gespecificeerd in de inschrijving van Leverancier.
- 8.3 De continuïteitsafspraken zijn nader gespecificeerd in de service level agreement.
- 8.4 Ter aanvulling op artikel 11.11 GIBIT 2023: De Gebruiksrechten worden op jaarlijkse en maandelijks wijze berekend.

ARTIKEL 9 – DIENSTVERLENING OP AFSTAND

- 9.1 Op de Dienstverlening op Afstand zijn de Service Levels van toepassing zoals omschreven in het SLA.

ARTIKEL 10 – EXIT-PLAN

- 10.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, of indien een dergelijk plan reeds bestaat, dit bijwerken conform de bepalingen van artikel 26 van de GIBIT 2023.

ARTIKEL 11 – VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 11.1 Leverancier handelt als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 11.2 De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage.

ARTIKEL 12 – FINANCIËLE AFSPRAKEN

- 12.1 De vergoeding van het Onderhoud is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.2 De vergoeding voor de Gebruiksrechten is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.3 De vergoeding voor de Hosting-diensten is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.4 De vergoeding voor de Exit-plan is niet nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.5 De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de inschrijving van de Leverancier.
- 12.6 De eenmalige implementatiekosten kunnen als volgt worden gefactureerd:

- 25% bij start implementatie
 - 25% bij oplevering voor de Acceptatie
 - 25% bij livegang
 - 25% bij decharge door Opdrachtgever
 - Vaste doorlopende dienstverlening kan na integrale acceptatie jaarlijks vooraf worden gefactureerd.
 - Variabele dienstverlening kan maandelijks vooraf na integrale acceptatie gefactureerd worden.
- 12.7 De betaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen door de Opdrachtgever, onder voorbehoud van goedkeuring door de Opdrachtgever.
- 12.8 Leverancier verzendt zijn gespecificeerde (verzamel)factuur in een e-factuur in PDF-format.
- 12.9 Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie kosteloos door Leverancier ter beschikking gesteld.
- 12.10 De door Opdrachtgever aan Leverancier te betalen vergoedingen voor de te leveren Diensten zijn vastgelegd in de toepasselijke Deelovereenkomst(en) of in het Dossier Financiële Afspraken (DFA). Indien aanvullende Diensten worden overeengekomen, zullen de te betalen vergoedingen voor die aanvullende Diensten worden vastgelegd in de toepasselijke Deelovereenkomst.
- 12.11 Partijen zullen in de Deelovereenkomst of in het DFA de datum of data vastleggen waarop Leverancier de vergoeding aan Opdrachtgever in rekening brengt. Verschuldigde bedragen zullen door Opdrachtgever uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum worden betaald.
- 12.12 Indien Leverancier werkzaamheden uitvoert op basis van nacalculatie, dan zijn de uurtarieven van toepassing zoals vastgelegd in de Deelovereenkomst.
- 12.13 De indexering is gebaseerd op het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. Het voorstel tot indexatie dient minimaal drie maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever en geldt pas na schriftelijke bevestiging.
- 12.14 Naast de jaarlijkse indexering genoemd in artikel 12.13 kan het noodzakelijk zijn dat Leverancier de tarieven aanpast als gevolg van onvoorziene kostenverhogende omstandigheden die buiten haar invloedssfeer liggen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik door Opdrachtgever. Leverancier is gerechtigd om in redelijkheid haar tarieven hierop aan te passen, mits deze aanpassing voorafgaand aan de facturering schriftelijk en met onderbouwing aan Opdrachtgever wordt gemeld. Opdrachtgever heeft vervolgens het recht om binnen een redelijke termijn in overleg te treden over de impact en redelijkheid van de voorgestelde aanpassing.
- 12.15 Indexeringsaankondigingen dienen te worden gezonden aan de in Artikel bedoelde contactpersonen.
- 12.16 Actuele uurtarieven voor de inzet van specialisten worden opgenomen in de offertes.

ARTIKEL 13 – COMMUNICATIE, UITVOERING DIENSTEN EN SERVICELEVELS

- 13.1 Partijen zijn het erover eens dat een goede communicatie, frequente discussies en periodieke evaluaties essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van deze Overeenkomst en daaraan gerelateerde Deelovereenkomst(en).
- 13.2 In de Deelovereenkomst worden, zo nodig, specifieke afspraken gemaakt over communicatie en (periodiek) overleg.
- 13.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen Diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de dienstbeschrijving in de service- en dienstencatalogus en conform de eventuele gesloten Service Levels Agreement en Dossier Afspraken Procedure tenzij en voor zover in de Deelovereenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Deelovereenkomst is omschreven. Indien een Dienst niet in de service- en

dienstencatalogus is opgenomen dan zal de dienst worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

- 13.4 In aanvulling op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden omtrent geschillen, geldt dat Partijen eventuele klachten zo spoedig mogelijk (bij voorkeur binnen 1 maand na de dag waarop het voorval heeft plaatsgevonden) bij de andere Partij zullen melden met de bedoeling daar in onderlinge harmonie uit te komen.

ARTIKEL 14 – AANSPRAKELIJKHEID

- 14.1 De aansprakelijkheid van Partijen wordt beheerst door de bepalingen van de GIBIT 2023.
- 14.2 Leverancier is verzekerd tegen aansprakelijkheid overeenkomstig de minimale verzekeringsniveaus zoals vereist in GIBIT 2023.

ARTIKEL 15 – EVALUATIE

- 15.1 Opdrachtgever evalueert minimaal één (1) maal per jaar de uitvoering van de opdracht en het resultaat van de ICT Prestatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
- de kwaliteit
 - de prijs
 - oplevering en levertijd
 - service
 - nazorg
 - onderhoudstermijnen
 - garantie
 - algemene ervaringen met Leverancier
- 15.2 Verder worden de tussen Partijen gesloten contractbijlagen minimaal, of op verzoek van de Partijen, geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om de betreffende Deelovereenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd nadat beide Partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.

ARTIKEL 16 – HERZIENINGSCLAUSULE CONFORM ARTIKEL 2.163c AANBESTEDINGSWET 2012

- 16.1 Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan de Opdracht worden gewijzigd zonder dat sprake is van een wezenlijke wijziging waarvoor een nieuwe aanbestedingsprocedure vereist zou zijn, mits de wijziging het gevolg is van technologische vernieuwingen van het systeem. Dit kan onder meer inhouden dat wordt overgestapt op een vervangende versie of module van het systeem, al dan niet met bijkomende kosten.
- 16.2 Opdrachtgever wil in dergelijke gevallen kunnen meebewegen met technologische ontwikkelingen, zonder gebonden te zijn aan een heraanbesteding, zolang de algemene aard van de Opdracht niet verandert. Dergelijke vernieuwingen vallen onder deze herzieningsclausule en kunnen aanleiding zijn tot aanpassing van de Overeenkomst.
- 16.3 Op eerste verzoek van Opdrachtgever is Leverancier verplicht om binnen een redelijke termijn een nadere offerte uit te brengen voor de gewijzigde dienstverlening, mits dit in redelijkheid van Leverancier kan worden verlangd. Deze nadere offerte mag – zowel inhoudelijk als financieel – niet minder gunstig zijn voor Opdrachtgever dan de op dat moment geldende afspraken in de Overeenkomst, tenzij Leverancier objectief kan onderbouwen waarom een afwijking noodzakelijk is.

- 16.4 Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om de offerte al dan niet te aanvaarden, al dan niet na onderhandeling. Pas nadat Opdrachtgever de nadere offerte schriftelijk heeft geaccepteerd, geldt de wijziging als een herziening van de Overeenkomst en wordt deze overeenkomstig vastgelegd.
- 16.5 Opdrachtgever is niet verplicht deze bepaling toe te passen indien hij van oordeel is dat dit in strijd zou zijn met de toepasselijke verplichtingen uit hoofde van de Aanbestedingswet 2012.

ARTIKEL 17 – OVERIGE BEPALINGEN

- 17.1 Op deze Overeenkomst en/of Deelovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Aanvullingen op of wijzigingen van de Overeenkomst en/of van de Deelovereenkomst zijn slechts geldig voor zover door beide Partijen schriftelijk overeengekomen.
- 17.3 In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van de Overeenkomst en of Opdracht, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de overeenkomst en de nietige bepaling(en) behouden blijft.
- 17.4 Na beëindiging van de Overeenkomst en/ of Deelovereenkomst, zullen die artikelen van kracht blijven die naar hun aard langer verplichtingen inhouden c.q. in het leven roepen.
- 17.5 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze Overeenkomst in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen en ondertekend.

Rijnvicus B.V.	Inschrijver
A. Doornbosch	
Directeur-Bestuurder	

Datum: _____

Datum: _____

Bijlage I. Verwerkersovereenkomst

DE ONDERGETEKENDEN:

- I. Rijnvicus B.V., statutair gevestigd te Alphen aan den Rijn aan de Distributieweg 10 (2404 CK), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28095297, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A. Doornbosch, in haar hoedanigheid van Directeur-Bestuurder, hierna te noemen “Verwerkingsverantwoordelijke”,

en
- II. LEVERANCIER, gevestigd te PLAATS aan ADRES (XXXX XX), ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer XXXXXXXXXX, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de NAAM, in zijn hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen “Verwerker”,

OVERWEGINGEN:

- A. Verwerker levert uitsluitend in opdracht van de Verwerkersverantwoordelijke (onder meer) diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke of zal die leveren in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst levering, implementatie en technisch beheer van systeem tussen Rijnvicus B.V. en Inschrijver. Dit is de onderliggende hoofdovereenkomst.
- B. Verwerker zal daarbij persoonsgegevens verwerken waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679) (AVG).
- C. Verwerkersverantwoordelijke zal deze persoonsgegevens aan Verwerker verstrekken, althans Verwerker zal deze persoonsgegevens onder verantwoordelijkheid van Verwerkersverantwoordelijke verkrijgen;
- D. Partijen willen, gelet op het voorgaande de voorwaarden van de verwerking van deze persoonsgegevens vastleggen.

KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:

Artikel 1 Definities en bijlagen

- 1.1 Waar in deze overeenkomst termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 van de AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend. In deze overeenkomst betekenen de volgende begrippen hetgeen daarbij hieronder is vermeld wanneer zij met een hoofdletter worden geschreven:
 - Datalek(ken): iedere inbreuk op de beveiliging waarbij Persoonsgegevens verloren zijn gegaan of onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens niet is uitgesloten. Denk aan: een kwijtgeraakte USB-stick, een gestolen laptop, een hack, een ransomware- of malware-besmetting of een calamiteit zoals brand in de serverruimte.
 - Opdracht: alle dienstverlening van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van samenwerking waarbij Verwerker persoonsgegevens verwerkt waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is in de zin van de Wbp en AVG, ongeacht het rechtskarakter van de overeenkomst waaronder dat geschiedt.
 - Persoonsgegeven(s): elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, dat Verwerker bij of in verband met het uitvoeren van de Opdracht verkrijgt.
 - Betrokkene(n): degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

- Toezichthouder(s): de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van Persoonsgegevens.
- 1.2 Tot deze overeenkomst behoren de volgende bijlagen:
- Bijlage 1: overzicht van de Persoonsgegevens die partijen verwachten te verwerken, het gebruik (de wijze(n) van verwerking) van die gegevens, de doeleinden en de middelen van de verwerking(en) en de gebruiks- en bewaartermijn(en) van de (verschillende soorten) Persoonsgegevens en de contactpersonen;
 - Bijlage 2: beschrijving van de door Verwerker getroffen beveiligingsmaatregelen;
 - Bijlage 3: het door Verwerker te gebruiken formulier bij het melden van Datalekken aan Verwerkingsverantwoordelijke;
 - Bijlage 4: Register van derden /onderaannemers van wie Verwerker gebruik maakt bij de uitvoering van de Opdracht.

Artikel 2 Onderwerp

- 2.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de hoofdovereenkomst. De door de Verwerker uit te voeren werkzaamheden waar deze Verwerkersovereenkomst betrekking op heeft worden nader omschreven in bijlage 1. Verwerker voert de Opdracht uitsluitend uit conform de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, in overeenstemming met de door Verwerkingsverantwoordelijke bepaalde doeleinden en middelen en met inachtneming van de door Verwerkingsverantwoordelijke vastgestelde bewaartermijnen, een en ander zoals ook beschreven in bijlage 1.
- 2.2 Verwerker zal onder geen omstandigheid de Persoonsgegevens verder verwerken dan hiervoor bepaald, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Verwerker zal, bijvoorbeeld, de Persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden of die van derden verwerken noch de Persoonsgegevens aan derden verstrekken.
- 2.3 Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke zullen handelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet bescherming persoonsgegevens en alle overige (Europese) privacyregelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, al dan niet universeel toegepaste gedragscodes.
- 2.4 Verwerkingsverantwoordelijke heeft en houdt volledige zeggenschap over de Persoonsgegevens. De Verwerker heeft geen zeggenschap over de ter beschikking gestelde Persoonsgegevens. Verwerker neemt geen beslissingen over ontvangst en gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van gegevens. De zeggenschap over de Persoonsgegevens verstrekt onder deze verwerkersovereenkomst komt nimmer bij de Verwerker te berusten.

Artikel 3 Ingangsdatum en duur

- 3.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat Verwerker de Persoonsgegevens ter beschikking heeft gekregen van Verwerkingsverantwoordelijke en duurt voort zolang de Verwerker als Verwerker van Persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde gegevens.
- 3.2 De bepalingen van deze overeenkomst blijven gelden voor zover nodig voor de afwikkeling van deze overeenkomst en voor zover die bedoeld zijn het einde van deze overeenkomst te overleven. Tot die laatste categorie bepalingen behoren onder meer, zonder daartoe te zijn beperkt, de bepalingen omtrent geheimhouding en geschillen.

Artikel 4 . Verplichtingen verwerker

- 4.1 De Verwerker zal bij de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de in de hoofdovereenkomst genoemde werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker zal alle redelijke instructies van de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke, als bedoeld in bijlage 1, opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 4.2 De Verwerker zal te allen tijde op eerste verzoek van de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke, als bedoeld in bijlage 1, door Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens met betrekking tot deze verwerkersovereenkomst ter hand stellen.

Artikel 5 Beveiligingsmaatregelen en controle

- 5.1 Verwerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens adequaat te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, de belastbaarheid van de persoonsgegevens en de ondermeer in 32 AVG lid 1 genoemde maatregelen.
- 5.2 De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit eigen controles en periodieke externe controles zoals audits.
- 5.3 Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een geldig certificaat overleggen, afgegeven door een onafhankelijke en ter zake deskundige derde, waaruit naleving van relevante beveiligings- en privacyrichtlijnen blijkt, voor zover dit redelijkerwijs van toepassing is op de dienstverlening van Verwerker. Voor NEN 7512 kan dit bijvoorbeeld worden aangetoond met SOC 2- of ISO 27001-compliance. NEN 7513 is uitdrukkelijk niet van toepassing op de dienstverlening van Verwerker.
- 5.4 De Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan de Verwerker.
- 5.5 De Verwerker verbindt zich ertoe om binnen een door de Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen redelijke termijn, de Verwerkingsverantwoordelijke of de door deze ingeschakelde derde, te voorzien van de gevraagde informatie. Deze termijn dient in onderling overleg te worden vastgesteld en moeten te allen tijde redelijk zijn, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval.
- 5.6 De Verwerker staat ervoor in dat de door de Verwerkingsverantwoordelijke of ingeschakelde derde aangegeven aanbevelingen ter verbetering binnen de door de Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn worden uitgevoerd. Deze termijn dient in onderling overleg te worden vastgesteld en moeten te allen tijde redelijk zijn, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval.
- 5.7 Verwerkingsverantwoordelijke draagt de redelijke kosten van controle met uitzondering van de kosten van het personeel van Verwerker dat de controle begeleidt. Deze laatste kosten zijn voor Verwerker. Indien uit de controle blijkt dat Verwerker in, naar oordeel van verwerkingsverantwoordelijke, ernstige mate tekortschiet in de nakoming van deze overeenkomst, komen alle kosten voor rekening van Verwerker, onverminderd de overige rechten van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.8 Indien Verwerker zelf de naleving van deze overeenkomst laat controleren door een onafhankelijke daartoe gecertificeerde partij, verstrekt Verwerker daarvan de eindresultaten aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.9 Verwerker staat er voor in dat het personeel dat betrokken is bij de verwerking van Persoonsgegevens, de in deze overeenkomst opgenomen verplichtingen van Verwerker kent en verplicht is die na te komen.

Artikel 6 Meldplicht datalekken

- 6.1 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 72 uur na de eerste ontdekking, gedetailleerd op de hoogte stellen van ieder (vermoedelijk) Datalek, onverminderd de verplichting om de gevolgen van (vermoedelijke) Datalekken zo snel mogelijk ongedaan te maken of te beperken. De termijn van 72 uur stelt Verwerker in staat om een deugdelijk onderzoek uit te voeren en Verwerkingsverantwoordelijke met meer zekerheid over de inhoud en gevolgen van het Datalek te informeren. Deze termijn van 72 uur schaaft Verwerkingsverantwoordelijke niet, aangezien de verplichtingen van Verwerkings-verantwoordelijke pas ingaan na de melding door Verwerker.
- 6.2 Verwerker verschaft uit eigen beweging aan Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie betreffende ieder Datalek die de Verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen, waaronder in ieder geval begrepen de aard van de Persoonsgegevens, de hoeveelheid Persoonsgegevens, de Betrokkenen en de getroffen beveiligingsmaatregelen. Verwerker zal daarbij gebruik maken van bijlage 3, het Meldingsformulier Datalekken.
- 6.3 Verwerkingsverantwoordelijke kan verplicht zijn het Datalek te melden aan de toezichthouder(s). De Verwerker zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker zal onder geen omstandigheid zonder medeweten van Verwerkingsverantwoordelijke overgaan tot het zelfstandig melden van enig Datalek aan de toezichthouder(s).
- 6.4 Verwerkingsverantwoordelijke kan onder omstandigheden eveneens verplicht zijn het Datalek te melden aan de Betrokkenen. Verwerker zal evenmin onder enig omstandigheid overgaan tot het zelfstandig melden van enig Datalek aan de Betrokkenen.
- 6.5 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de kortst mogelijke termijn alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen en aanvullende informatie verschaffen ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in de ernst en (mogelijke) gevolgen van een geconstateerd Datalek. In het bijzonder zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie verschaffen waarvan Verwerkingsverantwoordelijke aangeeft dat die noodzakelijk is bij de beoordeling of het Datalek gemeld moet worden aan de toezichthouder(s) en aan Betrokkenen.
- 6.6 De Verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken en zal de Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in het plan. Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van materiële wijzigingen in het plan van aanpak.
- 6.7 De Verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging, en van de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen waarin minimaal de informatie als bedoeld in bijlage 3 is opgenomen, en geeft daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in voor uitsluitend het deel dat relevant is voor Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 7 Inschakeling derden en doorgifte van persoonsgegevens

- 7.1 Als onderdeel van het leveren van diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke conform de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, zal Verwerker derden (subverwerkers) inschakelen bij de uitvoering van deze Overeenkomst en Verwerkingsverantwoordelijke geeft algemene toestemming voor het mogen inschakelen van voornoemde subverwerkers door Verwerker. De Verwerkingsverantwoordelijke wordt vooraf in kennis gesteld van elke wijziging van subverwerkers die Persoonsgegevens verwerken en kan binnen 30 dagen na de kennisgeving, in bezwaar hiertegen gaan.
- 7.3 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk(e) land of landen het gaat.
- 7.4 Indien de derde die Verwerker wil inschakelen buiten de EU is gevestigd, garandeert Verwerker, onverminderd het voorgaande lid, dat deze derde een passend niveau van bescherming en veiligheid van persoonsgegevens waarborgt in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en de

- Algemene Verordening Gegevensbescherming en overlegt Verwerker daarvan bewijs aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.5 Verwerker blijft in de verhouding tussen partijen altijd aanspreekpunt en volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze overeenkomst, inclusief de naleving van de nadere voorwaarden als bedoeld in het voorgaande lid.
- 7.6 Verwerker houdt een actueel overzicht bij van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers waarin de identiteit, vestigingsplaats en beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen, alsmede eventuele door de Verwerkingsverantwoordelijke gestelde aanvullende voorwaarden. Dit register zal als bijlage 4 aan deze verwerkersovereenkomst worden toegevoegd en zal Verwerker op haar trustsite (<https://www.visma.com/trust-centre>) actueel houden.
- 7.7 Verwerkingsverantwoordelijke wordt overeenkomstig artikel 6 door Verwerker op de hoogte gebracht van ieder Datalek geconstateerd bij een ingeschakelde derde.

Artikel 8 Geheimhoudingsplicht

- 8.1 Verwerker houdt de Persoonsgegevens geheim. Verwerker draagt er zorg voor dat de Persoonsgegevens niet direct of indirect ter beschikking komen van derden. Onder derden worden ook de medewerkers van Verwerker begrepen voor zover het niet noodzakelijk is dat zij bij de Opdracht en/of deze overeenkomst kennis hoeft te nemen van de Persoonsgegevens. Dit gebod geldt niet indien in deze overeenkomst anders is bepaald en/of voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis tot enige bekendmaking verplicht.
- 8.2 Indien de Verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal de Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren voorzover er geen wettelijke bepalingen zijn die dit verbieden.
- 8.3 Verwerker zorgt dat zijn medewerkers gebonden zijn aan de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht en dat Verwerker van die gebondenheid schriftelijk bewijs bezit.
- 8.4 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de Persoonsgegevens in strijd met de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht.

Artikel 9 Vernietiging en back-up

- 9.1 Verwerker stelt alle, of een door de Verwerkingsverantwoordelijke bepaald gedeelte van de, Persoonsgegevens op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van dit verzoek, ter beschikking aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.2 Verwerker is verplicht alle Persoonsgegevens op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke volledig en onherroepelijk op alle locaties te verwijderen. Uitzondering hierop geldt voor gegevens die mogelijk zijn opgeslagen op een back-upserver en die niet zichtbaar zijn in de reguliere gang van zaken. Deze gegevens worden automatisch verwijderd op het moment dat de back-ups worden overschreven. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren.
- 9.3 Indien na het einde van deze overeenkomst vaststaat dat Verwerkingsverantwoordelijke alle Persoonsgegevens in een door Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk geaccepteerd technisch formaat bezit, verwijdert Verwerker alle Persoonsgegevens volledig en onherroepelijk binnen veertien dagen nadat is vastgesteld dat Verwerkingsverantwoordelijke de Persoonsgegevens bezit. Uitzondering hierop geldt voor gegevens die mogelijk zijn opgeslagen op een back-upserver en die niet zichtbaar zijn in de reguliere gang van zaken. Deze gegevens worden automatisch verwijderd op het moment dat de back-ups worden overschreven. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren.

- 9.4 Deze werkzaamheden moeten, binnen nader overeen te komen redelijke termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.
- 9.5 Verwerker zal te allen tijde de in het vorig lid beschreven dataportabiliteit waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de gegevens.
- 9.6 Verwerker kan afwijken van het in beide voorgaande leden bepaalde, voor zover ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden of voor zover dat noodzakelijk is om tegenover Verwerkingsverantwoordelijke nakoming van zijn verbintenissen te bewijzen.
- 9.7 Bij calamiteiten kan Verwerker de productieomgevingen relatief snel aanpassen en overgaan naar gespiegelde uitwijklocaties. Om historische data veilig te stellen, worden er dagelijks, wekelijks en maandelijks back-ups gemaakt van de systemen en data. Deze worden van de productie gescheiden bewaard. De back-up logs worden gecontroleerd en mogelijke problemen gecorrigeerd. Deze back-up voorziening is bedoeld voor het herstel van systemen bij een calamiteit en heeft niet als doel data van individuele klanten te archiveren.

Artikel 10 Rechten Betrokkenen

- 10.1. Verwerker draagt ervoor zorg dat Betrokkene al zijn rechten uit de in artikel 2 lid 3 opgenomen regelgeving kan uitoefenen.
- 10.2 Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke in kennis te stellen van alle verzoeken met betrekking tot inzage in de Persoonsgegevens die rechtstreeks van een Betrokkene zijn ontvangen. Verwerker geeft aan een dergelijk verzoek alleen gevolg indien Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven. Deze inzage wordt alleen via Verwerkingsverantwoordelijke verschaft.
- 10.3 Verwerker handelt alle verzoeken om inlichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens onverwijld af.
- 10.4 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke haar volledige medewerking om Betrokkenen binnen de wettelijke termijnen (i) inzage in hun Persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) Persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) aan te laten tonen dat de Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Verwerkingsverantwoordelijke het standpunt van Betrokkene bestrijdt, vast te leggen dat Betrokkene zijn Persoonsgegevens als incorrect beschouwt.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Indien de Verwerker tekortschiet in de nakoming van de verplichting uit deze verwerkersovereenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke hem in gebreke stellen. Verwerker is echter onmiddellijk in gebreke als de nakoming van desbetreffende verplichting anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn, reeds blijvend onmogelijk is. Ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de Verwerker een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is Verwerker in verzuim.
- 11.2 Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke als gevolg van of verband houdende met deze Verwerkersovereenkomst of uit enige andere hoofde aansprakelijk voor zover en tot zover partijen dit zijn overeengekomen in de Overeenkomst. De in de Overeenkomst overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid is onverminderd van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst, met dien verstande dat eenzelfde gebeurtenis nooit tot meerdere schadevorderingen kan leiden. De voornoemde beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing in de situaties waarbij het beperken van de aansprakelijkheid in strijd is met wet- en of regelgeving, en met name de AVG.

- 11.3 Indien Verwerker de in deze Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen niet of niet-tijdig nakomt en de toezichthouder de Verwerkingsverantwoordelijke dientengevolge een bestuurlijke boete oplegt, is Verwerker gehouden om de door de Verwerkingsverantwoordelijke geleden schade te vergoeden, voor zover deze schade aantoonbaar het gevolg is van een aan Verwerker toe te rekenen tekortkoming. Bij de vaststelling van de hoogte van de door Verwerker te vergoeden schade wordt rekening gehouden met de mate van verwijtbaarheid, de ernst van de overtreding, de door Verwerker getroffen maatregelen en de omstandigheden waaronder de inbreuk heeft plaatsgevonden. Verwerker kan niet aansprakelijk worden gehouden voor boetes of sancties die (mede) het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Verwerkingsverantwoordelijke zelf.

Artikel 12 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 12.1 De Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe bepaald is in de verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende hoofdovereenkomst, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, nadat Verwerkingsverantwoordelijke constateert dat:
- a) Verwerker (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of
 - b) Verwerker zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of
 - c) de onderneming van Verwerker wordt ontbonden; of
 - d) Verwerker zijn onderneming staakt; of
 - e) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Verwerker die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de Verwerkingsverantwoordelijke kan worden verwacht dat zij de verwerkersovereenkomst in stand houdt; of
 - f) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Verwerker beslag wordt gelegd (anders dan door verantwoordelijke); of
 - g) de andere partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze verwerkersovereenkomst en die ernstige toerekenbare tekortkoming niet binnen redelijke termijn is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling dan wel een van de overige situaties bedoeld in artikel 11 lid 1 zich voordoet.
- 12.2 Verwerker informeert ogenblikkelijk de Verwerkingsverantwoordelijke indien een faillissement dreigt dan wel surséance van betaling, zodat de Verwerkingsverantwoordelijke tijdig kan beslissen de Persoonsgegevens terug te vorderen alvorens faillissement wordt uitgesproken.
- 12.3 Indien de verwerkersovereenkomst voortijdig wordt beëindigd is artikel 9 van overeenkomstige toepassing en zal Verwerkingsverantwoordelijke ook ongevraagd aan het bepaalde in artikel 9 voldoen.

Artikel 13 Toekomstige wet- en regelgeving

Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker treden met elkaar in overleg over wijzigingen in deze verwerkersovereenkomst en indien een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geeft.

Artikel 14 Overig

- 14.1 Wijzigingen van deze overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 14.2 Verwerker is niet gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst op te schorten, te verrekenen of afhankelijk te stellen van enige actie of verklaring van Verwerkingsverantwoordelijke. Verzuim van Verwerkingsverantwoordelijke bij de Opdracht of

beëindiging van de hoofdovereenkomst, kan op geen enkele manier leiden tot het niet nakomen van de verplichtingen van Verwerker onder deze overeenkomst.

- 14.3 Deze overeenkomst prevaleert boven alle overige overeenkomsten tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker.
- 14.4 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.5 Partijen zullen hun geschillen verband houdende met deze overeenkomst uitsluitend voorleggen aan de Nederlandse rechter. De bevoegde Nederlandse rechter is de rechter van het arrondissement waarin Verwerkingsverantwoordelijke is gevestigd.

Aldus overeengekomen en ondertekend.

Bijlage 1

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst tussen Arbeidsintegratiebedrijf Rijnvicus en [Verwerker] van [datum] en moet door partijen geparafeerd worden.

I. De Persoonsgegevens die partijen verwachten te verwerken:

- o Naam, adres, woonplaats
- o Telefoonnummer
- o E-mailadres
- o Geboortedatum
- o Geslacht
- o Beroep
- o Lifestylekenmerken (o.a. gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken)
- o Gegevens met betrekking tot transacties/donaties/aankoopgeschiedenis/betalingen
- o Financiële data (bankrekeningnummer, creditcardnummer)
- o Afgeleide financiële data (inkomenscategorie, huizenbezit, autobezit)
- o Credit scoring
- o Anders, namelijk...

II. Het gebruik (= wijze(n) van verwerking) van de Persoonsgegevens en de doeleinden van en de middelen voor de verwerking:

[Beschrijving van wat er met de Persoonsgegevens wordt gedaan (bijvoorbeeld opslag in een bestand, e-mailing etc.), wat het doel van de verwerking is (bijvoorbeeld marketing, klantenwerving, uitvoering overeenkomst) en van welke middelen gebruik wordt gemaakt (bijvoorbeeld CRM-software).]

III. De gebruiks- en bewaartermijnen van de (verschillende soorten) Persoonsgegevens:

[De Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regelen dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. Bepaal aan de hand van de doeleinden van de verwerking hoelang de gegevens bewaard mogen blijven. Houd rekening met eventuele andere wettelijke verplichtingen (de fiscus kent bijv. een bewaartermijn van 8 jaar) of als bewijsmateriaal bij klachten.]*

IV. Contactpersonen en functionarissen gegevensbescherming:

De contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke:

Functionaris gegevensbescherming van Verwerkingsverantwoordelijke:

De contactpersoon van Verwerker:

Functionaris gegevensbescherming van Verwerker:

Bijlage 2

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst tussen Arbeidsintegratiebedrijf Rijnvicus en [Verwerker] van [datum] en moet door partijen geparafeerd worden.

I. Beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die door Verwerker zijn getroffen.

[Beschrijving van het informatiebeveiligingsbeleid, de beveiliging van online formulieren (websites, landingspages, enquêtes), het gebruik van versleutelde bestanden, een beveiligd draadloos netwerk, eventuele controle op ongeautoriseerde toegang, regels omtrent de opslag van data, het bestaan van een applicatieregister, een reserve-infrastructuur, eventuele logbestanden en rapportages, het toegangs- en autorisatiebeleid, een protocol datalekken etc.]

* De beveiligingsmaatregelen die een organisatie dient te treffen, zijn mede afhankelijk van de mate van gevoeligheid van de data. Logischerwijs geldt voor het vastleggen van naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres een milder beveiligingsregime dan wanneer gevoelige(re) gegevens worden verwerkt.]

Bijlage 3: Meldingsformulier Datalekken

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst tussen Arbeidsintegratiebedrijf Rijnvicus en [Verwerker] van [datum] en moet door partijen geparafeerd worden.

Datum:

Tijd:

Bedrijfsnaam:

Adres:

Postcode:

Registratienummer KvK:

Wie heeft de inbreuk geconstateerd?

Naam:

Functietitel:

E-mail:

Telefoonnummer:

Wanneer is de inbreuk geconstateerd?

Datum:

Tijd:

Omschrijf het beveiligingsincident waarbij de inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens zich heeft voorgedaan:

Van hoeveel personen zijn persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk?

- a. Geen, het betreft zakelijke gegevens (bedrijfsdata)
- b. Nog niet vastgesteld.
- c. Ten minste (aantal), maar niet meer dan (aantal) betrokkenen

Omschrijf de groep mensen waarvan persoonsgegevens zijn betrokken bij de inbreuk:

Wanneer heeft de inbreuk plaatsgevonden?

- a. Op (datum + tijd)
- b. Tussen (datum + tijd) en (datum + tijd)
- c. Is nog niet vastgesteld
- d. Er is sprake van een anonieme melding door een derde (Responsible Disclosure)

Aard van de inbreuk:

- a. Alleen lezen (een niet-geautoriseerde derde heeft (vertrouwelijke) data kunnen inzien. Verwerker heeft de data nog in zijn bezit.)
- b. Kopiëren (Een niet-geautoriseerde derde heeft data kunnen kopiëren. De data is ook nog in het bezit van Verwerker.)
- c. Wijzigen (Een niet-geautoriseerde derde heeft data (kunnen) wijzigen in systemen van Verwerker.)
- d. Verwijderen of vernietigen (Een niet-geautoriseerde derde heeft data verwijderd uit de systemen van Verwerker of data vernietigd.)
- e. Diefstal
- f. Nog niet bekend

Categorie(ën) Persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk:

- a. Geen, de gegevens zijn niet herleidbaar tot een individu
- b. NAW-gegevens
- c. Telefoonnummers
- d. E-mailadressen, Facebook ID's, Twitter ID's etc.
- e. Gebruikersnamen, wachtwoorden of andere inloggegevens, klantnummers
- f. Financiële gegevens: rekeningnummers, creditcardnummers
- g. BSN-nummers of sofinummers
- h. Kopieën van identiteitsbewijzen
- i. Geslacht, geboortedatum, en/of leeftijd
- j. Gegevens over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid of lidmaatschap van een vakvereniging
- k. Gegevens over iemands gezondheid of seksuele geaardheid
- l. Strafrechtelijke persoonsgegevens of persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag
- m. Gegevens over iemand financiële of economische situatie, gegevens over schulden, salaris- en betalingsgegevens
- n. Afgeleide financiële data (inkomenscategorie, huizenbezit, autobezit)
- o. Lifestylekenmerken (o.a. gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken)
- p. Data verkregen uit (openbare) sociale profielen (Facebook-, LinkedIn- en Twitteraccounts etc.)
- q. Overig, namelijk:

Zijn de Persoonsgegevens onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt voor ongeautoriseerde derden, bijvoorbeeld door encryptie en hashing?

Ja

Nee

Deels, namelijk:

Zoja, op welke manier zijn de Persoonsgegevens versleuteld:

Heeft de inbreuk betrekking op personen uit andere EU-landen?

Ja

Nee

Onbekend

Zoja, welke EU-landen:

Welke beveiligingsmaatregelen (technisch en organisatorisch) zijn getroffen om de inbreuk aan te pakken en om verdere inbreuken te voorkomen?

Wie kan benadert worden voor meer informatie over de inbreuk?

- a. Degene die het lek heeft geconstateerd/ de functionaris voor gegevensbescherming;
- b. Naam contactpersoon:

Functietitel:

E-mail:

Telefoonnummer:

Bijlage 4: Derden/onderaannemers

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst tussen Arbeidsintegratiebedrijf Rijnvicus en [Verwerker] van [datum] en moet door partijen geparafeerd worden.

Verwerker maakt bij de uitvoering van de verwerkersovereenkomst gebruik van de derden/onderaannemers die in deze bijlage zijn vermeld. Verwerker zal deze bijlage conform artikel 7 van deze verwerkersovereenkomst bijwerken indien er wijzigingen plaatsvinden in de ingeschakelde derden/onderaannemers en deze lijst onverwijld ter beschikking stellen aan de Verwerkingsverantwoordelijke.

1).....

Vestigingsplaats:

Inschrijvingsnummer handelsregister:

Beschrijving van de werkzaamheden:

2).....

Vestigingsplaats:

Inschrijvingsnummer handelsregister:

Beschrijving van de werkzaamheden:

3).....

Vestigingsplaats:

Inschrijvingsnummer handelsregister:

Beschrijving van de werkzaamheden:

Bijlage J. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst ervan uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage K. GIBIT 2023, inclusief Lijst van afwijkingen

Zie separaat bijlage GIBIT 2023

Lijst van Afwijkingen van Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2023

Inleiding

Hoewel Rijnvicus B.V. geen gemeente is, past zij toch de GIBIT 2023 toe als haar Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit omdat de GIBIT naar de mening het beste aansluit bij deze aanbesteding.

Het is noodzakelijk dat Rijnvicus B.V. op een aantal onderdelen afwijkt van de GIBIT. Deze afwijkingen kunnen bestaan uit: inhoudelijke wijziging van de betreffende bepaling/het betreffende artikel, het vervallen van de betreffende bepaling/ het betreffende artikel of de toevoeging van een nieuwe bepaling / nieuw artikel. Alle afwijkingen worden **vetgedrukt** weergegeven.

Opdrachtgever vindt deze wijzigingen niet onredelijk bezwarend en ook niet disproportioneel in relatie tot het voorwerp van opdracht van de aanbesteding en de geraamde waarde daarvan. Inschrijvers kunnen over deze afwijkingen vragen stellen ten behoeve van de Nota's van Inlichtingen.

- Daar waar het begrip **gemeente** staat, dient gelezen te worden Rijnvicus B.V. Bedrijven. Dit geldt voor het gehele document.
- Artikel 1.16: De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing en komen derhalve te **vervallen**. Reden: deze zijn speciaal voor gemeenten ontwikkeld.
- Artikel 8.1 t/m 8.3: deze bepalingen **vervallen**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 8.4: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Gedurende de Acceptatieprocedure zal worden getoetst in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie bij Opdrachtgever daadwerkelijk voldoet. (laatste deel zin is vervallen).
- Artikel 9.5: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het tweede doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd, **na formele ingebrekestelling**, om:
- Artikel 11.7: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie (...**vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 12.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: wordt als volgt gerectificeerd: ... iv. hij tot ten minste 2 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie, **op voorwaarde dat Opdrachtgever de jaarlijkse onderhoudsvergoeding heeft voldaan**. ...
- Artikel 13.3 (v): deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren en te kunnen inpassen in het Applicatielandschap (...**vervalt ..**) **zoals in de Overeenkomst vastgelegd**. Reden is dat de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing zijn.
- Artikel 16.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis, **met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij**

aangemerkt als één gebeurtenis. Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.

- Artikel 17.2: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waARBorg biedt dekking voor **ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.** Reden: opdrachtgever hecht waarde aan duidelijkheid en noemt daarom concrete getallen.
- Artikel 20.8: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een **bewezen** schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet.
- Artikel 21.2 i: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: (i) het aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens (rest zin vervalt). Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 23.1 wordt als volgt **gewijzigd** Vervangingsverzoeken vinden **in overleg en voorafgaand aan definitieve vervanging** plaats. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid tot **herstel / correctie van het gedrag of functioneren** van het betreffende personeel, indien dit redelijkerwijs mogelijk is. Vervangingsverzoeken moeten voorzien zijn van een **duidelijke en zwaarwegende onderbouwing** (bijvoorbeeld aantoonbare onvoldoende prestaties of niet naleven van overeengekomen afspraken).
- Artikel 26.11: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum **met minimaal zes (6) maanden te verlengen**, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Reden: opdrachtgever acht een termijn van minimaal 6 maanden redelijk en billijk als verlengingstermijn.
- Artikel 29.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Leverancier kan worden voldaan aan **NEN-ISO 27001:2015 en ISEA 3402 normen voor informatiebeveiliging of daarmee gelijkwaardig.**
- Artikel 30.1: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Tenzij in de Overeenkomst anders bepaald dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, preservingsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering (**rest van de zin vervalt**). Reden: de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
- Artikel 30.3: deze bepaling wordt als volgt **gewijzigd**: Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever (..vervalt..) **zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.** Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van Leverancier en nader overeen te komen condities.