

Bijlage 2 AERB-I26

Programma van Eisen

NB: de uitvoering van de onderstaande eisen zitten bij de tarieven van Inschrijver/Opdrachtnemer inbegrepen.

Nr.	OMSCHRIJVING
	Algemene Eisen
1.	Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding. Inschrijver draagt er zorg voor dat zij bij de Opdrachtgever de juiste informatie opvraagt voordat zij een inschrijving indient. Als zij dit geheel of gedeeltelijk verzuimt kan zij zich later niet beroepen op een gebrek aan juiste informatie en meerwerk/hogere kosten zijn daarbij niet toegestaan. Wanneer er meerwerk/hogere kosten ontstaan door het niet (juist) aanleveren van informatie, waarvan Inschrijver niet eerder had kunnen weten dat deze informatie nodig of onjuist was, mag dit wel in rekening worden gebracht indien dit binnen de invloedsfeer van de Opdrachtgever ligt of lag. Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak. Communicatie met developers mag wel in de Engelse taal plaatsvinden, mits een collega van deze developer Nederlands spreekt.
2.	Opdrachtgever blijft altijd (intellectueel) eigenaar van de eigen data en heeft het volledige gebruikersrecht, voortkomend uit de onderhavige aanbesteding en diensten.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de eigen medewerkers en de beheerders van Opdrachtgever de benodigde kennis voor het uitvoeren van de werkzaamheden op peil houden door middel van bijscholing en trainingen.
4.	Opdrachtnemer is in ieder geval bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur en daarnaast beschikt Opdrachtnemer over een calamiteitennummer.
5.	Gegadigden kunnen conform het aanbestedingsdocument (na ondertekening van de NDA) het applicatielandschap opvragen. Inschrijver neemt hier volledig kennis van en baseert haar prijstelling (onvoorwaardelijk) op de huidige inrichting.
	Facturatie
6.	Facturatie geschiedt d.m.v. een XML factuur, achteraf* op basis van de werkelijke en juiste geleverde artikelen, werkzaamheden of diensten, met uitsplitsing van de geleverde artikelen of uitgevoerde werkzaamheden/diensten op opdrachtniveau. Afhankelijk van het proces bij de opdrachtgever zal dit op verzoek maandelijks of per opdracht zijn. * Licentiekosten worden vooraf gefactureerd.

7.	De factuur dient als XML met PDF digitaal verzonden te worden aan nader te bepalen e-mailadres(sen) of via peppol (hiervoor hebben wij het OIN-nummer nodig). Let op: Er mag maar 1 factuur per mail toegevoegd zijn. Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer: - Locatie-/administratienummer. - Locatie-/administratie naam en adresgegevens. - Inkoop-, Contract- of verplichtingsnummer van de Opdrachtgever. - Referentie opdrachtnemer. - Uitsplitsing geleverde artikelen en/of uitgevoerde werkzaamheden/diensten. - Totaalbedrag. - Factuurdatum. - BTW-nummer van Opdrachtnemer.
8.	Indien relevant zal verzocht worden aan de opdrachtnemer om ook de volgende informatie op de factuur te tonen: - contactpersoon/besteller; - afleveradres; - leverdatum; - kostenplaats; - intern referentienummer.
9.	Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: - Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. - Uw volledige vestigingsadres inclusief telefoonnummer. - Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW. - Uw KvK-nummer. - De datum waarop de factuur is uitgereikt. - Een uniek volgnummer. - Geleverde goederen of diensten met datum. - Bedrag van de geleverde goederen of diensten exclusief BTW. - Het Btw-tarief en het Btw-bedrag dat u in rekening brengt. - Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
Contractbeheer	
10.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar eens per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten.
11.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Voor beheer en projecten mogen dit per vraagstuk een ander persoon zijn.
12.	Na beëindiging van de overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe dienstverlener van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf. Binnen vijf werkdagen na verzoek zorgt Opdrachtnemer voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer.

13.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze overeenkomst, dienen bij de prijzen voor de basisdienstverlening te zijn inbegrepen en dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
Juridische eisen (geldend voor alle onderdelen)	
14.	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
15.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer mogelijk ook persoonsgegevens gaat verwerken (zoals in een testomgeving), zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd. Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van deze verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.

Dienstverlening	
Beheer en monitoring, incident management en wijzigingen (SRM)	
16.	Service level management. Deze bestaat uit 1 vast contactpersoon bij de Opdrachtnemer met 1 vaste vervanger.
17.	Overlegstructuur. Periodiek worden de volgende overleggen uitgevoerd (welke bij de maandelijkse fee zijn inbegrepen): - Strategisch (Minimaal eenmaal per jaar vindt er een strategisch overleg plaats tussen de directie van Opdrachtnemer en de directie van Opdrachtgever). - Tactisch (1x per maand). - Operationeel overleg over incidenten en wijzigingen (1x per week).
18.	Monitoring. Monitoring vindt plaats door Opdrachtnemer op basis van 24 uur per dag, het gehele jaar door. N.a.v. de monitoring uit te voeren werkzaamheden vinden in overleg plaats. Het volledige beheer wordt in 1e instantie uitbesteed. Complexere vraagstukken worden per definitie extern belegd.
19.	Persoonsgegevens leiden tot een identiteit: Iedere identiteit kan meerdere accounts hebben.

20.	Algemeen Accountbeheer: Registreren en verwerken van de benodigde persoonsgegevens van zowel studenten (circa 15.000) als cursisten (circa 15.000) als medewerkers (circa 2.150). Voor zover deze worden beheerd door OI.
21.	Indien incidenten leiden tot een wijziging: dit kan resulteren in een wijzigingsverzoek.