

Bijlage Programma van eisen

IT Partnerschap en broker inhuur IT

Perceel 1, 2, 3

Eisen 1 Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.2	Opdrachtnemer is in staat om de diensten te verrichten als beschreven in de Selectieleidraad en Gunningsleidraad, bijbehorende bijlagen en zijn Inschrijving.
Eis 1.3	Opdrachtnemer is in staat en verplicht zich naar Opdrachtgever om in de implementatiefase van de Overeenkomst een concreet uitgewerkte organisatie voorhanden te hebben die beschikt over voldoende capaciteit om de implementatiefase volledig en binnen de afgesproken termijnen uit te voeren. Dit betreft in ieder geval afspraken omtrent communicatie, overlegstructuren, aanwezigheid op locatie en escalatiemechanismen.
Eis 1.4	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten minimaal zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
Eis 1.5	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform NEN-ISO 9001:2008/15 of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform NEN-ISO 27001:2008/15 of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 1.7	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer voldoen aan de geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen signalen mag hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is, dat de liquiditeit in quick ratio 1,00 of hoger is. Opdrachtnemer is verplicht een signaal af te geven indien een situatie dreigt waarbij de norm dreigt te worden onderschreden.
Eis 1.8	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer voldoen aan de geschiktheidseis inzake verzekeringen zoals gehanteerd in de aanbestedingsfase en zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken van Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd dient te zijn: a) Opdrachtnemer moet beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van €1.000.000 per jaar gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. b) Opdrachtnemer moet beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en een minimale dekking van €1.000.000 per jaar gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
Eis 1.9	Opdrachtgever is wanneer deze niet meer aan de Nadere Opdracht kan voldoen, gerechtigd om deze tijdelijk niet meer bij Opdrachtnemer uit te zetten, lopende opdrachten over te dragen of de behoefte buiten de Overeenkomst te verwerven, voor zover noodzakelijk om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Eis 1.10	Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft en geen omzetgarantie geeft.
Eis 1.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat belangverstrengelingen ten alle tijden wordt voorkomen. Indien blijkt dat er toch sprake van belangenverstrengeling is informeert Opdrachtnemer onmiddellijk Opdrachtgever met daarbij onmiddellijk een voorstel voor correctie.
Eis 1.12	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding middels het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaring (Bijlage XX) van al hetgeen door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg dat ook alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de Nadere Opdracht.
Eis 1.13	Na afloop van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht alle gegevens waaronder berekeningen, analoge en digitale bestanden, metingen, registers, archieven enz. in voor Opdrachtgever leesbaar formaat aan Opdrachtgever, dan wel nader aan te wijzen derden, over te dragen en eigen kopieën te verwijderen/vernietigen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede overdracht aan derden, zodat procesvoortgang en continuïteit is gewaarborgd.
Eis 1.14	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over: <i>Perceel 1</i> - Eigen personeel met AB 900 / MD102 / MS102 / ITIL 4 certificering voor werkplekbeheer. Opdrachtnemer beschikt over minimaal 5 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties. - Eigen personeel met AZ 900 / AZ 104 / AZ 305 / AZ 500 / ITIL 4 certificering voor ICT-Beheer. Opdrachtnemer beschikt over minimaal 5 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties. <i>Perceel 2</i> - Personeel in eigen dienst met AZ 204 (medior) AZ 400 (senior) certificering voor DotNet rollen. WCAG 2.1 kennis voor webtoegankelijkheid. Opdrachtnemer beschikt over minimaal 10 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties. - Personeel in eigen dienst met PL 200 (medior) PL 400 (senior) certificering voor D365 rollen. beschikt over minimaal 2 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties. <i>Perceel 3</i> - Personeel in eigen dienst met DP700 certificering of vergelijkbaar. Opdrachtnemer beschikt over minimaal 3 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties. - Data engineers in eigen dienst voor het ontwikkelen en beheren van ETL/ELT-processen, pipelines en koppelingen tussen databronnen. Opdrachtnemer beschikt over minimaal 3 passende kandidaten die voldoen aan deze kwalificaties.
Eis 1.15	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht en worden niet in de publiciteit gebracht.
Eis 1.16	Opdrachtnemer handelt aantoonbaar conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en aanverwante wetgeving. Alle gegevens die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend zijn geworden, worden niet aan derden verstrekt, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet verplicht is.

Eis 1.17	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes, die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van de eisen omtrent wet- en regelgeving niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.
Eis 1.18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor volledige, juiste en actuele dossiervorming van alle documenten, gegevens en administratieve bescheiden die betrekking hebben op Nadere Overeenkomsten, Nadere Opdrachten en de inzet van personeel of projectteams.
Eis 1.19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever gedurende de uitvoering de beschikking kan krijgen over alle gegevens en documenten die noodzakelijk zijn voor controle, rechtmatigheid, naleving van wet- en regelgeving en verantwoording, voor zover verstrekking daarvan wettelijk is toegestaan.
Eis 1.20	De gegevens en documenten zijn gedurende de uitvoering en, voor zover noodzakelijk voor controle of verantwoording, gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen beschikbaar voor Opdrachtgever.
Eis 1.21	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure voor de behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per e-mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere klacht binnen 5 Werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht vanwege nader onderzoek niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
Eis 1.22	Tijdens de aanbesteding en de uitvoering van de Overeenkomst hanteren Opdrachtnemer en alle door hem in te zetten personen als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Overeenkomst worden in het Nederlands opgesteld dan wel in het Nederlands vertaald.

Eisen 2 Overlegmomenten, rapportages en evaluatie	
Eis 2.1	Opdrachtnemer dient minimaal één keer per jaar een evaluatieoverleg te hebben met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening van de gehele Overeenkomst te bespreken en eventueel bij te sturen. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever.
Eis 2.2	Op basis van de uitkomsten van het evaluatieoverleg overlegt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.
Eis 2.3	Het evaluatieoverleg zoals omschreven in nr. 2.1. vindt in ieder geval 3 maanden voor het einde van het lopende contractjaar plaats. Dit evaluatieoverleg is bepalend voor het gebruik van de tussentijdse verlengingsopties.
Eis 2.4	Indien bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer eerder de behoefte is aan een evaluatieoverleg, geeft Opdrachtgever of Opdrachtnemer dit aan zodat eventueel een tussentijdse evaluatie kan plaatsvinden over het verloop van de opgedragen werkzaamheden, onderhoud, de knelpunten, het bereikte resultaat, de frequentie van overleg, enz.
Eis 2.5	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever één contactpersoon en een vaste vervanger aan met wie Opdrachtgever op tactisch-operationeel niveau contact over de Overeenkomst onderhoudt. Deze contactpersoon (en diens vaste vervanger) dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 2 Werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
Eis 2.6	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen beide zorg voor een adequaat escalatiemechanisme en een bijbehorende procedure.

Eis 2.7	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal eenmaal per jaar én op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 10 Werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per maand, per jaar én de looptijd van de Overeenkomst, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid ○ Overzicht evaluaties met status van de verbeteracties. ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht • Omvang opdracht ○ Per perceel een overzicht van de opdrachten en ingezette medewerkers ○ Voor een resultaatopdracht de behaalde (tussen)resultaten en inzet in uren ○ Overzicht aanvullende opdrachten ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de omvang van de opdracht • Performance ○ Snelheid van levering (kandidaat of offerte) na aanvraag van Opdrachtgever. ○ Overzicht daadwerkelijk geleverde uren tov aanvraag ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de performance
Eis 2.8	Bij Nadere Opdrachten op basis van een resultaatsverplichting dient Opdrachtnemer elk kwartaal gemeenschappelijke evaluaties op behaalde resultaten, kwaliteit van dienstverlening, planningen en inspanning uit te voeren. Bij inzet op basis van een inspanningsverplichting meet Opdrachtnemer minimaal 1x per jaar de tevredenheid van Opdrachtgever over de inzet van personen, deze dient per persoon minimaal een 7 te zijn.
Eis 2.9	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor het opstellen en rondsturen van de agenda aan alle betrokkenen, minimaal 5 Werkdagen voorafgaand aan het geplande overleg. Opdrachtnemer verstrekt de verslaglegging binnen 5 Werkdagen na het overleg als digitaal bestand in een bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardige applicatie die zonder specifieke aanvullende software kan worden geopend en bewerkt.
Eis 2.10	De verslaglegging dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de verslaglegging, dient deze te worden aangepast. Indien Opdrachtnemer het niet eens is met de door Opdrachtgever verlangde aanpassingen, dient er binnen 10 Werkdagen een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover men het niet eens is in de verslaglegging.
Eis 2.11	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door Opdrachtgever te bepalen locatie, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
Eis 2.12	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de geprognoseerde uitnutting van de Overeenkomst, zodat tijdig kan worden geanticipeerd op het eventueel bereiken van de gemaximeerde waarde van de Overeenkomst, eventuele verwachte uitgaven daarin meenemend, en zodat Opdrachtgever rechtmatig blijft handelen.
Eis 2.13	Alle rapportages worden als digitaal bestand, in een bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig, per e-mail aan Opdrachtgever verstrekt.
Eis 2.14	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat de informatie duidelijk en begrijpelijk is, rapportages een consistente lijn volgen en tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen. Daarnaast dient een rapportage een heldere tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.

Eis 2.15	Indien noodzakelijk worden gegevens in managementrapportages, met het oog op de AVG, geanonimiseerd aangeleverd.
-----------------	--

Eisen 3 Nadere Overeenkomst	
Eis 3.1	Opdrachtnemer is verplicht om een (passende) Nadere offerte aan te bieden op het moment dat Opdrachtgever een Nadere Opdracht uitvraagt bij Opdrachtnemer. Het bij herhaling niet aanbieden van een passende Nadere offerte, kan voor Opdrachtgever aanleiding vormen de Overeenkomst met Opdrachtnemer te beëindigen respectievelijk niet te verlengen. Hieraan gaat altijd een waarschuwing van Opdrachtgever aan vooraf, welke gezien kan worden als in gebreke stelling.
Eis 3.2	Indien Opdrachtnemer(s) binnen 3 Werkdagen niet in staat is/zijn te voldoen, wordt hierover onverwijld aan Opdrachtgever gerapporteerd, inclusief een analyse van het probleem en voorstellen op welke wijze en termijn alsnog in de in de aanvraag geformuleerde behoefte kan voorzien. Op basis hiervan besluit Opdrachtgever of Opdrachtnemer(s) een verlengde termijn gegund word(t)(en) en/of dat Opdrachtgever de concrete behoefte buiten de Overeenkomst zal trachten te verwerven.
Eis 3.3	Bij einde van de Overeenkomst zullen indien opportuun lopende Nadere Opdrachten kunnen worden uitgediend tot het einde van de nader overeengekomen looptijd, binnen de in de Overeenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders.
Eis 3.4	Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever te informeren over het gebruik van Artificial Intelligence (AI) in zijn werkzaamheden. Tevens dient bij het opstellen van een Nadere offerte hiermee rekening te worden gehouden (zijnde lagere kosten/tijdsbesparingen), en deze volledig te delen met Opdrachtgever.
Eis 3.5	Opdrachtnemer is verplicht om mee te werken aan audits in het kader van de inzet van AI en security.
Eis 3.6	Indien de nieuwe AI-oplossing niet voldoet aan de van toepassing verklaarde voorwaarden in de Overeenkomst behoudt SBB het recht om de Nadere Overeenkomst op te zeggen indien de dienst niet meer afgenomen kan worden zonder de inzet van AI. In dit geval is sprake van een opzegtermijn van 3 maanden.
Eis 3.7	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve subgunningscriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
Eis 3.8	Een Nadere Overeenkomst en de daarbij behorende Bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt dat de Nadere Overeenkomst slechts prevaleert boven de Overeenkomst en de daarbij behorende Bijlagen indien in de Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk van enige bepaling van de Overeenkomst wordt afgeweken, voor zover geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 3.9	De volgorde in prioriteit, in aflopend belang, in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Nadere Overeenkomst (mits uitdrukkelijk wordt afgeweken van de Overeenkomst conform Eis 3.8); 2. Overeenkomst; 3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen, waarbij de laatste versie of datum het hoogste in de rangorde staat; 4. Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) en, indien van toepassing, de AI-module hoog risico; 5. Inschrijving Opdrachtnemer.
Eis 3.10	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van Opdrachtgever met een derde partij de scope van de Opdracht kan wijzigen en dat de Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van 6 Kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.

Eisen 4 Personele eisen	
Eis 4.1	De contactpersonen van Opdrachtnemer en met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van (personeel van) eventuele samenwerkingsverbanden en Onderaannemers (derden).
Eis 4.2	Aan de aanstelling en inzet van een projectteam, ongeacht of het een Nadere Opdracht op basis van een inspanningsverplichting of resultaatverplichting betreft, gaat altijd een kennismaking vooraf. De uiteindelijke inzet van een projectteam vindt niet eerder plaats dan na beoordeling en goedkeuring van Opdrachtgever.
Eis 4.3	Opdrachtnemer dient in geval van een Nadere Opdracht met een resultaatverplichting een projectteam op te zetten, in werking te stellen en behouden en een projectleider te benoemen. Deze projectleider is eindverantwoordelijk voor de totale implementatie van het project en is aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient tevens een vaste vervanger aan te wijzen voor de projectleider.
Eis 4.4	Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de projectleider en/of projectleden tijdelijk of definitief te vervangen zolang Opdrachtnemer over deze personen kan beschikken. Indien Opdrachtnemer niet meer beschikt over een medewerker dan draagt Opdrachtnemer vervolgens zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe persoon. Bij de overdracht dient sprake te zijn van een overlapperperiode van minimaal 2 weken waarbij zowel de vertrekkende medewerker als de nieuwe persoon werkzaam zijn. Tijdens de overlapperperiode kunnen geen kosten in rekening worden gebracht voor inzet van de nieuwe persoon – dit vindt plaats op kosten van Opdrachtnemer.
Eis 4.5	De specialisten en projectleider zijn op Werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch, ongeacht of deze op dat moment werkzaamheden uitvoeren voor SBB of een andere Opdrachtgever.
Eis 4.6	De samenstelling van het projectteam voor een resultaatopdracht, dient zo min mogelijk te wijzigen. Indien toch een wijziging van het projectteam nodig geacht wordt, moet dat vooraf worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis 4.7	Opdrachtnemer dient in geval van een Nadere Opdracht met een inspanningsverplichting te borgen dat de aangeboden personen voldoen aan de functie-eisen en eventuele functie-wensen, zoals aangegeven door Opdrachtgever.
Eis 4.8	Opdrachtnemer controleert en verifieert, indien diploma's en/of referenties zijn geëist en indien dit gewenst is door Opdrachtgever, voordat een persoon feitelijk de werkzaamheden start originele diploma's en/of referenties en laat de persoon een geldig legitimatiebewijs overleggen. Opdrachtnemer kan op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen één Werkdag kopieën van de diploma's en legitimatiebewijzen overleggen. Opdrachtnemer borgt dat de persoon bereid is en in staat is een geldig legitimatiebewijs aan Opdrachtgever te tonen, op de eerste Werkdag. Er dient conform AVG te worden gehandeld.
Eis 4.9	Opdrachtnemer draagt enkel personen voor die, voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden, bereid zijn de binnen de organisatie van Opdrachtgever geldende (persoonlijke) geheimhoudingsverklaring (NDA) vooraf te ondertekenen. Elke in te zetten persoon namens Opdrachtnemer dient de actuele NDA te ondertekenen voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden.
Eis 4.10	Opdrachtnemer instrueert de voor Opdrachtgever in te zetten persoon dusdanig dat op locaties van Opdrachtgever de instructies van personeel van Opdrachtgever worden opgevolgd.
Eis 4.11	Opdrachtnemer waarborgt dat personen zich ziekmelden bij Opdrachtgever indien aan de orde.

Eis 4.12	Bij langdurige ziekte van een persoon (2 weken of langer) treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over de ontstane situatie. Opdrachtgever heeft in voorkomend geval de mogelijkheid de Nadere Overeenkomst per direct te ontbinden. Indien Opdrachtgever dit wenst spant Opdrachtnemer zich vervolgens in op korte termijn een minimaal gelijkwaardige persoon aan te bieden. In dit geval is sprake van een overlapperperiode in de zin zoals omschreven in Eis 4.3.
Eis 4.13	Verlof en vakantie dienen vooraf, op een redelijke termijn, met Opdrachtgever afgestemd te worden conform de bij Opdrachtgever geldende regels en praktijk. Op verzoek van Opdrachtgever spant Opdrachtnemer zich in om gedurende verlof of vakantie van een persoon een minimaal gelijkwaardige vervanger aan te bieden tegen hetzelfde tarief.
Eis 4.14	Personeel van Opdrachtnemer dient zich aan dezelfde gedragsregels en normen te houden zoals die gelden voor interne medewerkers.
Eis 4.15	Indien de persoon tijdens de uitoefening van de werkzaamheden niet naar behoren functioneert dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever en indien Opdrachtgever dit wenst een nieuwe persoon aan te bieden die minimaal gelijkwaardig is. In dit geval is sprake van een overlapperperiode in de zin zoals omschreven in Eis 4.3.
Eis 4.16	Zodra Opdrachtnemer (in het kader van de bij Opdrachtgever uit te oefenen functie) twijfels heeft bij de betrouwbaarheid, waaronder begrepen integriteit in de breedste zin, van een van haar personeel die bij werkzaamheden voor Opdrachtgever betrokken is of voor Opdrachtgever is ingezet, althans is geweest, maakt zij hier onverwijld melding van aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal vertrouwelijk met deze informatie omgaan. Opdrachtnemer is uitsluitend hieraan gehouden voor zover Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat een en ander daadwerkelijk of potentieel raakt aan de belangen van Opdrachtgever.
Eis 4.17	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel voldoet en blijft voldoen aan de verplichting tot legitimatie van personeel op locaties van Opdrachtgever conform de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) door hen hier ten minste actief over te informeren. Nota bene: De Wav verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren. Dat betekent dat bij tewerkstelling van een werknemer deze werknemers wettelijk verplicht zijn zich te legitimeren met een origineel identiteitsbewijs als een paspoort of Europese identiteitskaart, niet zijnde een rijbewijs. Met werknemers wordt hier bedoeld het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij Opdrachtgever.
Eis 4.18	Opdrachtnemer dient haar eigen personeel te toetsen op commerciële en/of publieke belangenverstrengeling.
Eis 4.19	Voordat een persoon zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever feitelijk begint, overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de gegevens die noodzakelijk zijn om de persoon in de systemen van Opdrachtgever te registreren, voor zover verstrekking daarvan wettelijk is toegestaan.

Eisen 5 Betaling en facturatie	
Eis 5.1	Onder vermelding van de Overeenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de ingediende uren een factuur.
Eis 5.2	Onder vermelding van de Overeenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per Nadere Opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 5.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer

	• KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de aanbestedende dienst</u> • Organisa10aam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Intern referen10ummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.4	<u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzenblad behorende bij de Overeenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 5.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.
Eis 5.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 5.7	Facturen die niet de wettelijke en geëiste informatie bevatten zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst volgt Opdrachtnemer de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever op rondom de inrichting van de facturatie.

Eis 5.8	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
Eis 5.9	Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan Opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van Opdrachtnemer.
Eis 5.10	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door Opdrachtgever aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 5.11	Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 5.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
Eis 5.13	Opdrachtnemer spant zich in met zijn dienstverlening op elk moment aan te sluiten bij processen en middelen van Opdrachtgever en adviseert proactief over mogelijke optimalisaties. Opdrachtnemer erkent dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen en/of middelen kunnen wijzigen en zal zijn werkwijze hieraan voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht kosteloos aanpassen. Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever niet automatisch gebruik zal maken van de elektronische middelen van Opdrachtnemer.
Eis 5.14	Opdrachtnemer garandeert dat alle uren en declaraties binnen één maand na goedkeuring van de bevoegde manager of medewerker zijn gefactureerd. Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend of goedgekeurd en om die reden niet binnen één maand gefactureerd zijn, dienen binnen 2 maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
Eis 5.15	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk voor Opdrachtgever gewerkte uren of overeengekomen resultaten in rekening, tot een maximum van het overeengekomen aantal uren of de overeengekomen prijs, overeengekomen afwijkingen daaronder begrepen. Reistijd, ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
Eis 5.16	Voor te maken dienstreizen wordt de normale regeling van Opdrachtgever gevolgd. Indien dit opportuun is, dienen reiskosten separaat te worden vermeld op de factuur. Dienstreizen mogen alleen gefactureerd worden als deze zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.
Eis 5.17	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden, wordt Opdrachtnemer hiervan binnen 510 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken en/of de inkoopvoorwaarden genoemde voorwaarden.
Eis 5.18	Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt. Voor wat betreft de facturatie handelt Opdrachtnemer naar de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever.

Eis 5.19	Het binnen de kaders van de Overeenkomst overeengekomen tarief of de overeengekomen prijs is de enige vergoeding voor de door Opdrachtnemer te verrichten of in zijn opdracht door derden te verrichten werkzaamheden. Opdrachtnemer brengt geen directe of indirecte kosten, daadwerkelijk of potentieel, eenmalig of structureel, in rekening bij door hem in te zetten personen of hun werkgever die samenhangen met de potentiële of daadwerkelijke inzet bij Opdrachtgever.
-----------------	--

Eisen 6 Exit strategie	
Eis 6.1	Opdrachtnemer zal in het kader van zijn verplichtingen van onderhavige Overeenkomst op eerste verzoek van Opdrachtgever alle naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijke informatie verstrekken aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hierbij conform de vigerende wet- en regelgeving te handelen.
Eis 6.2	Nadere Overeenkomsten die in aanmerking komen voor migratie zijn: • Nadere Overeenkomsten die na ingang van de Overeenkomst zich nog bevinden in de initiële looptijd en nog minimaal 3 maanden duren. • Nadere Overeenkomsten waarvan er na ingang van de Overeenkomst nog verlengingsopties (kunnen) worden ingezet. Opdrachtgever kan afwijken van bovenstaande bepalingen.
Eis 6.3	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening van SBB bij beëindiging, overgang of overdracht van de Overeenkomst. Daartoe treft Opdrachtnemer tijdig alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen.
Eis 6.4	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van de Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal 3 maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan 2 maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
Eis 6.5	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst de Opdracht op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de exitperiode. Het behoud van continuïteit van de Opdracht staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening.
Eis 6.6	Tijdens de transitieperiode, ook nadat de Overeenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van de partijen uit hoofde van de Overeenkomst bestaan voor zover dat nodig is voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.
Eis 6.7	De exitperiode duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Overeenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald
Eis 6.8	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven of prijsstelling en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever
Eis 6.9	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag.

	Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de Overeenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van Opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal 2 dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.
Eis 6.10	Gegevens en documenten dienen om aantoonbare juridische redenen gedurende de looptijd van de Overeenkomst en 7 jaar daarna beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Deze overdracht is onderdeel van de Opdracht en dient in de voorgestelde prijsstelling te worden meegenomen. De kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet afzonderlijk door Opdrachtgever vergoed.
Eis 6.11	Bij einde van de Overeenkomst zullen, indien opportuun, lopende Nadere Overeenkomsten kunnen worden uitgediend tot het einde van de nader overeengekomen looptijd, binnen de in de Overeenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders en met een maximum van 6 maanden.
Eis 6.12	Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle relevante documenten en gegevens tijdig, volledig en op gestructureerde wijze worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Deze overdracht is onderdeel van de dienstverlening en wordt niet afzonderlijk door Opdrachtgever vergoed.
Eis 6.13	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten die hij niet op grond van wet- en regelgeving hoeft te bewaren. Indien een wettelijke bewaarplicht geldt, bewaart Opdrachtnemer de gegevens uitsluitend voor dat doel en stelt hij deze op verzoek beschikbaar binnen de wettelijke kaders.

Eisen 7 Juridisch	
Eis 7.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet geheel of gedeeltelijk naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 7.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld zodra zich voor Opdrachtgever risico's kunnen voordoen in verband met de uitvoering van een Nadere Opdracht. Laat Opdrachtnemer deze inspanning na, dan komen consequenties en mogelijke financiële gevolgen voor Opdrachtgever voor rekening van Opdrachtnemer, voor zover deze aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.
Eis 7.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als verwerker ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden. Het model verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever zal als uitgangspunt worden genomen.
Eis 7.4	Bij beëindiging van een Nadere Overeenkomst of de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever het volledige dossier en alle relevante gegevens en documentatie over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde. Voor zover het gegevens en documentatie van Opdrachtgever betreft, wordt Opdrachtgever eigenaar van het overgedragen dossier.
Eis 7.5	Opdrachtnemer houdt gegevens en documenten die voortvloeien uit Nadere

	Overeenkomsten en de Overeenkomst beschikbaar gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen en, voor zover wettelijk toegestaan en noodzakelijk, gedurende maximaal 7 jaar na het einde van de Overeenkomst. Opdrachtgever kan deze gegevens binnen de geldende wet- en regelgeving kosteloos bij Opdrachtnemer opvragen.
--	---

Eisen 8 Agile Scrum werkwijze – Perceel 2 en 3	
Eis 8.1	De door Opdrachtnemer beschikbaar te stellen medewerkers dienen ruime ervaring te hebben met de Agile/Scrum werkwijze en zich te kunnen conformeren aan de bij Opdrachtgever ingevoerde implementatie hiervan.
Eis 8.2	Specialisten dienen in een hybride-omgeving te kunnen werken en over de juiste communicatievaardigheden en middelen te beschikken om in een combinatie van online en fysiek werken succesvol te zijn voor Opdrachtgever.