

Bijlage 3.0 - Programma van eisen Algemene Dienstverlening en Contractvoorwaarden

Beheersysteem gemeentelijke subsidies
Gemeente Midden-Groningen

Bij uitvoering van de opdracht zijn (naast hetgeen in de offerteaanvraag is beschreven) onderstaande minimale uitvoeringsvoorwaarden van toepassing.

1. Algemeen

Nr.	Eis
01	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
02	Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Opdrachtnemer dient zich bij vervulling van de opdracht te allen tijde te houden aan de vigerende wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer houdt zich tevens aan de vigerende veiligheids- en milieuvoorschriften.

2. Contact en overleg

Nr.	Eis
03	Opdrachtnemer beschikt over een vaste contactpersoon/één aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
04	Opdrachtnemer dient minimaal tijdens kantoordagen (te weten van maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor ondersteuning, mutaties en aanvragen in ontvangst te nemen.
05	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
06	Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de accountmanager, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
07	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (consultant) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

08	Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de consultant een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
09	De consultant en de accountmanager kunnen één en dezelfde persoon zijn.
10	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er eenmaal per kwartaal accountoverleg plaats tussen Opdrachtgever, de consultant en de accountmanager van Opdrachtnemer.
11	Tijdens het Accountoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Managementinformatie (feitelijk resultaat); • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Ontwikkelingen in de markt.

3. Voortgangs- en managementinformatie

Nr.	Eis
12	Ten behoeve van het kwartaaloverleg, waarin zowel terug- als vooruitgeblikt wordt, voorziet de Opdrachtnemer Opdrachtgever van relevante kengetallen over het afgelopen kwartaal. Op voorhand zijn relevant: De gegevens waaruit blijkt in hoeverre de Opdrachtnemer heeft voldaan aan de eisen uit de overeengekomen Service Level Agreement (verder: SLA). In dat kader verstrekt Opdrachtnemer kostenloos een Service Level Rapportage (SLR) aan de Opdrachtgever, voorafgaand aan het genoemde kwartaaloverleg.
13	Eenmaal per contractjaar neemt Opdrachtnemer initiatief voor een jaarevaluatie. Deze bevat in ieder geval de cumulatieve kengetallen en daarnaast kwalitatieve elementen. De samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is ook onderdeel van de jaarevaluatie.

4. Dienstverlening

Nr.	Eis
14	De functionele en technische eisen waaraan de aangeboden software dient te voldoen, zijn opgenomen in bijlage 3.1 Programma van Eisen.
15	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
16	Opdrachtnemer dient aantoonbaar passende maatregelen te hebben getroffen om de continuïteit van haar dienstverlening en bedrijfsvoering te waarborgen. Dit wordt aangetoond door middel van een geldig ISO 22301-certificaat of een gelijkwaardig bewijsmiddel waaruit blijkt dat de bedrijfscontinuïteit op een vergelijkbaar niveau is geborgd. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst blijvend aan deze eis te voldoen.

5. Prijs

Nr.	Eis
17	Opdrachtnemer hanteert de tarieven zoals opgegeven bij Inschrijving in het Prijzenblad voor de uitvoering van de overeenkomst en brengt geen additionele kosten in rekening.

6. Duurzaamheid

Nr.	Eis
18	Opdrachtnemer conformeert zich aan de verplichtingen voor Social Return, zoals die zijn verwoord in de Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return, welke bij de offerteaanvraag is verstrekt. In het document Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. Deze kunt u via de volgende link raadplegen: Leidraad-Social-Return-3.0-2025-AMRG.pdf
19	De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de Opdracht 2% van de Opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.
20	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen zoals hij die heeft opgegeven bij zijn voorgenomen invulling van Social Return.
21	De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie (socialreturnmonitor.nl) contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl
22	Indien het percentage van de aanneemsom wat door de Opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.

7. Juridisch

Nr.	Eis
23	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de gemeente Midden-Groningen aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
24	Partijen sluiten een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens gemeente Midden-Groningen werkt. In de aangeboden dienst worden in dit geval (beheer en ondersteuning van gemeentelijk subdiieverleningsproces) namelijk verschillende persoonsgegevens verwerkt van subsidie aanvragende partijen en een aantal van de subsidiebehandelaars (ambtenaren).
25	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 van toepassing verklaard op de Overeenkomst.
26	Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente Midden-Groningen tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de

	Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die Wet gebaseerde verhaalsaanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
27	Opdrachtnemer volgt de voor de gemeente Midden-Groningen relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor de gemeente Midden-Groningen. Daarbij is het noodzakelijk de gemeente Midden-Groningen tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor de gemeente Midden-Groningen.