

# Programma van eisen



## Project Kantoorautomatisering Alpha Adviesbureau

<b>Publicatiedatum:</b>	6 maart 2018
<b>Projectleider:</b>	Mitchel Vos
<b>Technische ondersteuning:</b>	Ronald Kuiper
<b>Planner/procesbewaker:</b>	Dorien Agema
<b>Projectleden:</b>	Mathieu Lanting en Kirsten de Jong

## Inleiding

Alpha Adviesbureau is regisseur op facilitair gebied en biedt een compleet dienstenpakket aan om haar opdrachtgevers te ondersteunen bij facilitaire uitdagingen. De deskundigheid van Alpha Adviesbureau is het organiseren van (Europese) aanbestedingsprocedures, beheren en managen van contracten, het verzorgen van kwaliteitsinspecties en het adviseren op het gebied van inkoop en wet- en regelgeving.

Alpha Adviesbureau bestaat uit 13 medewerkers. Van de 13 medewerkers zijn er 4 actief in de buitendienst.

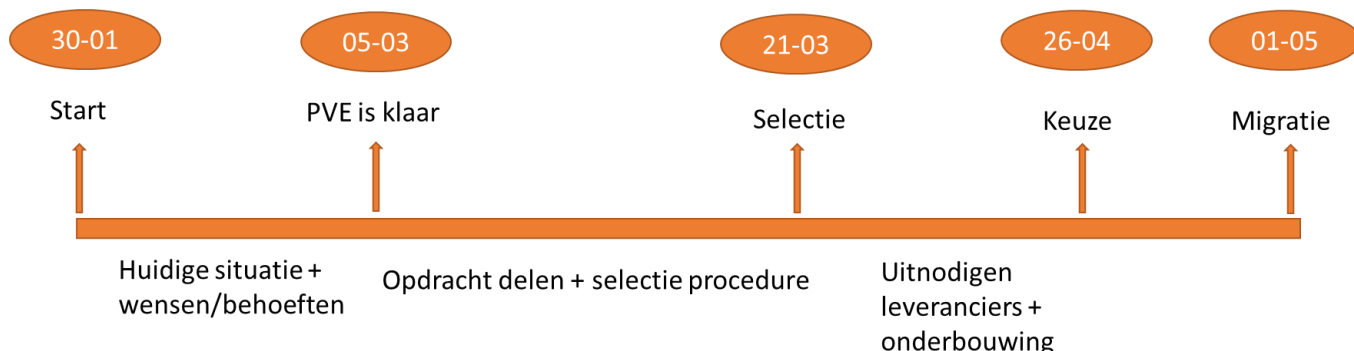
De ontwikkelingen binnen Alpha Adviesbureau zijn de afgelopen jaren in een stroomversnelling gekomen waardoor er een behoefte is aan een nieuw software pakket. Op 30 januari jongstleden is de projectgroep ICT van start gegaan.

Middels een Programma van Eisen willen wij graag kenbaar maken wat onze behoeften zijn voor de aanschaf van een nieuw software pakket.

### Let op:

Alpha Adviesbureau is niet aanbestedingsplichting. Het betreft hier een commerciële aanbesteding waarbij Alpha Adviesbureau niet gebonden is aan de aanbestedingswet.

## 1. Planning en procedure



### Belangrijke data in de procedure

Datum	Omschrijving - Actie
6 maart 2018	Programma van eisen wordt kenbaar gemaakt
6 maart tot 19 maart 2018 11:00	Inschrijvingsperiode
19 maart 2018 11:00	Deadline inleveren inschrijving 1 <sup>e</sup> selectie
21 maart 2018	1 <sup>e</sup> selectie wordt bekend gemaakt
10 april 2018	Aanleveren onderbouwing presentatie
24 april 2018 van 9:00 uur tot 17:00	Presentaties leveranciers bij Alpha Adviesbureau
26 april 2018	Alpha Adviesbureau maakt de vervolg procedure bekend
1 mei 2018	Start contractering, migratie en implementatieproces

De planning is voorlopig; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Eventuele wijzigingen in de planning zullen z.s.m. aan de gegadigden kenbaar worden gemaakt.

### Toelichting procedure

Alpha Adviesbureau maakt haar Programma van Eisen op 6 maart 2018 kenbaar. Vanaf dat moment kunnen leveranciers hun interesse kenbaar maken. De inschrijfperiode is van 6 maart 2018 tot 19 maart 2018 11:00 uur. Op 21 maart 2018 maakt Alpha Adviesbureau een eerste selectie van leveranciers bekend. De geselecteerde leveranciers worden gevraagd een nader te bepalen onderbouwing aan te leveren voor 10 april 2018. De eisen van de onderbouwing wordt na de eerste selectie versterkt. De geselecteerde leveranciers geven op 24 april 2018 een presentie bij Alpha Adviesbureau in Veendam. De planning van de presentaties wordt 2 weken voor aanvang kenbaar gemaakt aan de geselecteerde leveranciers. Op 26 april 2018 maakt de projectgroep de vervolg procedure bekend.

## 2. Huidige situatie

Alpha Adviesbureau maakt op dit moment gebruik van de volgende systemen:

### Exact Synergy

Exact Synergy wordt gebruikt als een CRM pakket binnen Alpha Adviesbureau. Synergy wordt gebruikt voor diverse werkprocessen en activiteiten.

Modules	Gebruik
Actielijst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers maken afspraken/actie punten aan</li> <li>- Medewerkers kunnen uren registreren</li> <li>- Acties worden gerealiseerd en gekoppeld aan de workflow</li> </ul>
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers plannen in de agenda van Synergy</li> <li>- De agenda synchroniseert met Outlook</li> </ul>
HRM omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NAW gegevens van medewerkers worden opgeslagen in Synergy</li> <li>- Vakantiedagen worden bijgehouden in Synergy</li> </ul>
Relaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CRM gegevens worden opgeslagen in Synergy</li> <li>- Contactpersonen worden opgeslagen in Synergy</li> <li>- Contractinformatie wordt opgeslagen in Synergy</li> <li>- Schriftelijke communicatie wordt opgeslagen in Synergy</li> </ul>
Documenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentatie wordt opgeslagen in Synergy</li> </ul>

### Exact Globe

Exact Globe wordt gebruikt als boekhoudprogramma. Binnen Exact Globe worden verkoop en inkoopfacturen verwerkt.

### Clean Scope

Clean Scope wordt gebruikt door de afdeling kwaliteit. In Clean Scope worden inspecties gegenereerd en verwerkt.

Voor meer informatie zie: <http://www.care4it.nl/nl-nl/Onze-producten/Cleanscope>

## Gewenste situatie

Alpha Adviesbureau is een toonaangevend adviesbureau en heeft de afgelopen jaren een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Om voorbereid te zijn op de toekomst wil Alpha Adviesbureau zich blijven doorontwikkelen. Een toekomstig softwaresysteem moet bijdragen aan de ontwikkelingen van Alpha Adviesbureau en aansluiten op de wensen en behoeften van de organisatie. Alpha Adviesbureau hecht grote waarde aan partnership en laagdrempeligheid voor zowel opdrachtgevers als leveranciers.

In de gewenste situatie is Alpha Adviesbureau op zoek naar een partner voor de lange termijn. Het nieuwe softwaresysteem moet bijdragen aan de bedrijfsontwikkelingen van Alpha Adviesbureau. Een toekomstig partner denkt mee in de bedrijfsontwikkelingen en geeft Alpha Adviesbureau nieuwe inzichten in de diverse mogelijkheden op het gebied van ICT ontwikkelingen.

### 3. Programma van Eisen

#### Algemene eisen

Nr.	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Het Pakket moet beschikken over een gebruikersvriendelijke user interface voor de gebruikers van Alpha Adviesbureau. Het Pakket moet gebruikt kunnen worden op basis van eenvoudige instructies en niet op basis van uitgebreide opleidingen. Nieuwe gebruikers dienen door middel van een beknopte online opleiding snel de basisbeginselen van het gebruik van het pakket te kunnen leren.			
2	Het Pakket moet Alpha Adviesbureau specifiek in te richten zijn.			
3	Het Pakket sluit aan op de eisen die gesteld worden door geldende wet- en regelgeving (o.a. GDPR, AVG etc.). Het onderhouden van wet- en regelgeving binnen het Pakket gebeurt door de leverancier en is onlosmakelijk verbonden met en maakt onderdeel uit van de levering van de software / het Pakket door de leverancier.			
4	Het Pakket wordt aangeboden en geleverd op basis van externe hosting (SaaS of Cloud). Dit betekent dat de software niet meer in huis gehaald hoeft te worden maar dat deze bij de leverancier staat en als service ongestoord 24/7 beschikbaar is via internet.			
5	Het Pakket is volgens actuele relevante standaarden beveiligd. De inschrijver biedt hiermee tevens een flexibele en veilige oplossing voor authenticatie en autorisatie.			
6	Het Pakket ondersteunt de volgende koppelmogelijkheden: -CSV import- en exportmogelijkheden -XML			
7	Het Pakket draagt zorg voor de oplevering van een geautomatiseerde, gecertificeerde koppelingen (data-uitwisseling) met Microsoft Office.			
8	Het Pakket biedt een uitstekende performance bij gelijktijdig gebruik door 10 personen.			
9	Toegang tot het Pakket wordt verkregen via een web based portal. Er hoeft geen additionele software per gebruiker te worden geïnstalleerd om de portal te benaderen.			
10	De internet browsers Explorer 9 en hoger, Google Chrome, Safari, Firefox e.d. , of de opvolgers van genoemde browsers, moeten ondersteund worden.			
11	De opdrachtgever behoudt het eigendom op alle data die worden opgeslagen in het online Pakket. Bij beëindiging van het contract worden alle data kosteloos			

	door inschrijver terug geleverd aan opdrachtgever, of aan een door opdrachtgever aan te wijzen derde partij.			
12	Inschrijver stelt aan opdrachtgever een testomgeving beschikbaar welke niet is gekoppeld aan de productie-omgeving; van deze testomgeving kan de opdrachtgever gebruik maken voor specifieke testwerkzaamheden.			
13	Inschrijver draagt zorg voor referentiebeschrijvingen teneinde aan te tonen dat inschrijver beschikt over de gevraagde kerncompetenties.			
14	Alpha Adviesbureau sluit samenwerkingsverbanden niet uit met dien verstande dat er gewerkt wordt met een hoofdaannemer.			

## Functionele voorwaarden

De functionele voorwaarden is opgedeeld in drie aandachtsgebieden. Per aandachtsgebied wordt een omschrijving gegeven van de eisen en wensen.

## Afdeling Contractmanagement

De afdeling contractmanagement is verantwoordelijk voor het beheren van diverse contracten van +- 100 opdrachtgevers. De afdeling beheert diverse facilitaire contracten.

De werkzaamheden bestaan uit:

- Het verwerken van mutaties in contracten.
- Het inzichtelijk brengen van einddatums van contracten.
- Het up-to-date houden van CRM gegevens.
- Het controleren van facturen conform contractafspraken.
- Het verwerken van indexeringen.
- Het adviseren van opdrachtgevers.
- Het verwerken van vragen/klachten/verzoeken van opdrachtgevers.

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Eis	Het opslaan van CRM gegevens.			
2	Eis	Het opslaan van klant specifieke afspraken/informatie.			
3	Eis	Mogelijkheid tot het opslaan/beheren van meerdere contracten.			
4	Eis	Het gebruiksvriendelijk opslaan van documentatie.			
5	Eis	Een alert functie.			
6	Eis	Het kunnen bijhouden van de workflow betreffende vragen/klachten/verzoeken van opdrachtgevers.			
7	Eis	Er is een mogelijkheid tot het opvragen van stuurinformatie, waarbij rapportages gegenereerd kunnen worden.			
8	Eis	Het systeem beschikt over een reporting functionaliteit.			

9	Eis	Het bijhouden en verwerken van de workflow factuurstromen.			
10	Eis	Het kunnen bijhouden en registreren van uren per opdrachtgever. (urenregistratie)			
11	Eis	Het kunnen invoeren van KPI's.			

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Wens	De mogelijkheid om documenten en/of klantbestanden te archiveren.			
2	Wens	Het automatiseren van de factuurcontrole waarbij de inkomende facturen worden gecontroleerd op gemaakte prijsafspraken.			
3	Wens	Een klantportal waarbij de opdrachtgever toegang heeft tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contracten</li> <li>- Contractuele afspraken (KPI's)</li> <li>- Meldingen/vraagstukken</li> </ul>			
4	Wens	Het kunnen implementeren van templates (Excel) waarin prijzenbladen geïntegreerd worden in het systeem.			
5	Wens	Het gebruiksvriendelijk kunnen verwerken van prijsaanpassingen zoals jaarlijkse indexeringen in de prijzenbladen.			

## Afdeling Inkoop

De afdeling inkoop is verantwoordelijk voor het begeleiden en uitvoeren van (Europese) aanbestedingen voor diverse opdrachtgevers. De afdeling werkt projectmatig. De afdeling inkoop is gespecialiseerd in alle facilitaire aanbestedingen.

De werkzaamheden bestaan uit:

- Het begeleiden en ondersteunen bij aanbestedingen.
- Het projectmatig uitwerken van vraagstukken.
- Het adviseren op het gebied van het gehele inkoopproces.
- Het maken van spend analyse.

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Eis	Er dient een projectplanning gemaakt te kunnen worden.			
2	Eis	Het kunnen bijhouden van de workflow van een inkoopproces.			
3	Eis	Het systeem biedt de mogelijkheid om taken en/of actie punten te kunnen genereren en toewijzen.			
4	Eis	Een alert functie.			
5	Eis	Het kunnen bijhouden en registreren van uren per opdrachtgever en per project. (urenregistratie)			
6	Eis	Het kunnen opslaan en categoriseren van documentatie per project.			

7	Eis	Het kunnen aanmaken van interne memo's en opmerkingen.			
8	Eis	Het kunnen opslaan en koppelen van e-mail aan een project.			
9	Eis	Het systeem moet projecten kunnen archiveren.			
10	Eis	Er dient gewerkt te kunnen worden met versie beheer van documentatie.			
11	Eis	Er is een mogelijkheid tot het opvragen van stuurinformatie, waarbij rapportages gegenereerd kunnen worden.			
12	Eis	Het systeem kan facturen genereren en versturen bij het bereiken van een procestap binnen de workflow.			
13	Eis	Het kunnen invoeren van KPI's.			

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Wens	Een klantportal waarbij de opdrachtgever toegang heeft tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptstukken</li> <li>- Contractuele afspraken</li> <li>- Meldingen/vraagstukken</li> </ul>			
2	Wens	Het kunnen genereren van management informatie voor procesoptimalisatie.			

## Administratieve voorwaarden

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Eis	Het gebruiksvriendelijk kunnen beheren van HR gerelateerde gegevens.			
2	Eis	Het kunnen opslaan van NAW gegevens, arbeidsovereenkomst, verlofregistratie en gespreksverslagen.			
3	Eis	Het kunnen beveiligen van vertrouwelijke documenten.			
4	Eis	Er dient een financiële module aanwezig te zijn binnen het systeem waarbij minimaal inkoop- en verkoopfacturen verwerkt kunnen worden.			

Nr.	Type	Vraag	Ja	Nee	Toelichting
1	Wens	Een alert functie bij aflopende contracten, verjaardagen, dienstjubilea en actiepunten.			
2	Wens	Het verwerken en bijhouden van de salarisadministratie.			



## 4. Beoordeling selectie

Om in aanmerking te komen voor een volgende fase in het proces moet u als leverancier aan een aantal voorwaarden voldoen.

Nr.	Vraag	Ja	Nee
1	U heeft als leverancier minimaal 3 tot 5 jaar aantoonbare ervaring met de aangeboden software.		
2	U bent bij voorkeur gevestigd binnen een straal van 150 km vanaf Veendam.		
3	U bedrijf bestaat uit minimaal 5 FTE (eenmanszaken worden op voorhand uitgesloten van deelname)		

## Onderbouwing leveranciers

U dient als inschrijvende partij een onderbouwing aan te leveren. In de onderbouwing krijgt u de kans om als leverancier u meerwaarde te laten zien. De onderbouwing mag bestaan uit maximaal 800 woorden. U werkt de volgende onderwerpen uit in uw beantwoording:

- In hoeverre de aangeboden oplossing aansluit bij Alpha Adviesbureau.
- Meerwaarde als leverancier.
- Partnership.

## Aanleveren inschrijving

Om in aanmerking te komen voor de opdracht levert u de inschrijving voor **maandag 19 maart 11:00 uur** aan. Uw inschrijving dient de volgende documenten te bevatten:

- Programma van eisen → u levert een compleet ingevulde lijst aan.
- Beoordeling leverancier → u voldoet aan de gestelde voorwaarden.
- Onderbouwing → uw onderbouwing bestaat uit maximaal 800 woorden.
- Minimaal 2 referenten inclusief contactgegevens waarbij de aard van de opdracht gelijkwaardig is en waarbij Alpha Adviesbureau het recht heeft om contact te zoeken met de opgegeven referenten.

U dient uw inschrijving te mailen naar: [mvos@alpha-adviesbureau.nl](mailto:mvos@alpha-adviesbureau.nl)

## Vragen?

Mocht u vragen hebben dan kunt u schriftelijk of telefonisch contact opnemen met Mitchel Vos.

E-mail: [mvos@alpha-adviesbureau.nl](mailto:mvos@alpha-adviesbureau.nl)  
Telefoonnummer: 085-2003991