

## **Vragen over de samenwerking en contractering**

Hieronder staan vragen over onderwerpen die je in de samenwerkingsovereenkomst wilt vastleggen.

### **Duur overeenkomst**

- Hoe lang is de overeenkomst geldig? Welke termijn past bij jullie project en hoe vaak wil je deze kunnen bijstellen? Welke afspraken kun je maken over het kosteloos uitproberen voor een nader te bepalen periode, voor een test bijvoorbeeld?
- Wat gebeurt er met de technologie (software en hardware) na het beëindigen van de overeenkomst als de overeenkomst niet wordt verlengd?
- Wat zijn de consequenties van uitloop door vertraging in het implementatieproject? Houd vooraf al zoveel mogelijk rekening met vakanties en andere (onvoorziene) omstandigheden.

### **Kosten en prijzen**

- Wat zijn de eenmalige kosten voor installatie/ophalen van apparatuur, integraties van hardware en/of software, of het inregelen van datastromen?
- Wat zijn de periodieke structurele kosten voor licenties, abonnementen en onderhoud?
- Zijn er staffels waarbij je korting krijgt bij hogere aantallen?  
Zo ja, wat is haalbaar voor jullie organisatie?
- Wat zijn de kosten als je (nog) geen gebruikers hebt? Zijn er vaste kosten die doorlopen of betaal je dan ook niets? Wat is het risico bij weinig of geen gebruikers?
- Wat zijn de uurtarieven voor bijvoorbeeld monteurs/programmeurs?
- Zijn er kosten voor scholing van medewerkers?
- Wat zijn de kosten voor wijzigingen en hoe worden die berekend?
- Wat zijn betaaltermijnen en welke garantie wordt gehanteerd?
- Is er sprake van prijsindexering door de jaren heen?

### **Logistiek**

- Hoe kunnen (additionele) producten/diensten worden besteld? Wie kan bestellingen plaatsen?
- Hoe verlopen reparatiewerkzaamheden? Waar vinden deze plaats en onder welke voorwaarden?
- Is er sprake van verzend- en voorrijkosten?

### **Data**

- Welke data wordt opgeslagen en waar wordt deze data opgeslagen?
- Is er sprake van opslag en verwerking van persoonsgegevens of andere privacygevoelige informatie?
- Hoe is de databeveiliging geregeld?
- Met welke andere databronnen of systemen in de organisatie wordt geïntegreerd? Wie doet dit?
- Hoe wordt de data kosteloos beschikbaar gesteld voor de organisatie?

- Hoe wordt data aangeleverd, als informatie in kolommen, bv Excel, of via een managementrapportage of dashboard? Wat is de evt. meerprijs voor een rapportage/dashboard?
- Wat gebeurt er met de data als het contract eindigt of de leverancier niet meer kan voldoen aan het contract (bijvoorbeeld door een faillissement)?

### **Kwaliteit**

- Wat zijn de in- en verkoopvoorwaarden?
- Welke normeringen en certificeringen voor de hardware en software zoals CE, MDR en NEN zijn er?
- Welke wetgeving is van toepassing bij geschillen?
- Is er een verwerkersovereenkomst van toepassing? Welke onderaannemers hebben daarin een rol?
- Wat valt onder garantie, wat niet, waar is de leverancier op aan te spreken?

### **Service Level of eXperience Agreement**

- Wat zijn de levertijden van hardware, software en service?
- Wat is de bereikbaarheid van de serviceafdeling? Op welke (feest)dagen, uren?
- Hoe snel moet de leverancier reageren op een verstoring?
- Hoe lang kan/mag een systeem of de data niet beschikbaar zijn?
- Wat zijn de doorlooptijden van een verzoek?
- Hoe wordt gebruikerstevredenheid gemeten?
- Voor welke zaken onderneemt de leverancier proactief actie?
- Hoe vaak vinden updates plaats? Welke ondersteuning is daarbij beschikbaar vanuit de leverancier?
- Welke prioritering spreek je met elkaar af voor de verschillende serviceacties (verstoringen, aanpassingsverzoeken, proactieve acties)?

### **Randvoorwaarden zorgorganisatie**

- Wat moet er door de zorgorganisatie zijn geregeld, bv. op het gebied van ICT-architectuur of wifi?
- Welke apparaten (smartphones, tablet etc.) worden door de zorgorganisatie zelf beschikbaar gesteld? Over welke apparaten moet de client zelf beschikken?
- Welke eisen stelt het product aan de in het gebouw of de locatie aanwezige bouwkundige voorzieningen?

### **Communicatiestructuur**

- Wie is eerste/tweede aanspreekpunt voor beide partijen voor welke zaken (bestellen, klachten, service, wijzigingen)?
- Welke managementrapportages zijn er beschikbaar?

- Wat is de escalatiematrix bij verstoringen?
- Hoe verloopt het change management?

### **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)**

- Welke afspraken zijn er over duurzaamheid en arbeidsomstandigheden?

### **Gedragsregels**

- Welke gedrag verwacht je van de leverancier als ze op locatie zijn?
- Hoe zorgt de leverancier voor respectvol gedrag naar cliënten en medewerkers?
- Hoe gaat de leverancier om met geheimhouding en vertrouwelijkheid?
- Op welke documenten of informatie is geheimhouding van toepassing?