

BIJLAGE 5

Programma van Eisen

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller

Auteur(s): Marja Hissink

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Arnoud Gringhuis

Het Waterschapshuis, 17-2-2022

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

www.hetwaterschapshuis.nl, inkoop@hetwaterschapshuis.nl

Bijlage 5 Programma van Eisen

1. Eisen algemeen		Perceel1	Perceel2
1.1	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.	X	X
1.2	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.	X	X
1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.	X	X
1.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.	X	X
1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetgeving. Alle gegevens door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, behoudens de gevallen waarin Opdrachtnemer hiertoe op grond van de wet toe verplicht is, niet aan derden worden verstrekt. De Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving. Daarnaast maakt een verwerkersovereenkomst (Bijlage 12) van de raamovereenkomst deel uit van de raamovereenkomst met betrekking tot de opdracht.	X	X
1.6	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst. Inschrijver vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de Opdrachtgever.	X	X

1.7	Medewerkers van Opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de data van Opdrachtgever dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze data in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan zes maanden. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze data van de Opdrachtgever.	X	X
1.8	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de uitvoering van de opdracht wordt aan een deskundige onafhankelijk derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.	X	X
1.9	Alle medewerkers van Opdrachtnemer en/of medewerkers die worden ingezet via Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren op locatie van Deelnemer dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.	X	X
1.10	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.	X	X

2. Eisen juridisch		Perceel1	Perceel2
2.1	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ul style="list-style-type: none"> 1. Raamovereenkomst 2. Nadere Overeenkomst 3. Verwerkersovereenkomst 4. Aanbestedingsstukken en de nota(^s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 5. SLA 6. DAP 7. AWBIT 2018 8. Inschrijving Opdrachtnemer 9. Nadere Offerte 	X	X
2.2	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.	X	X
2.3	Door het indienen van de Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de tekst van de raamovereenkomst, programma van eisen, Nadere	X	X

	Overeenkomst, verwerkersovereenkomst, wachtkamerovereenkomst en AWBIT-2018, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.		
2.4	Indien de raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van (een deel van) de kosten voor een nieuwe aanbestedingsprocedure begeleid door een extern adviesbureau. Hierbij geldt dat de vergoeding als volgt wordt vastgesteld: <ul style="list-style-type: none"> • Ontbinding bij een looptijd \leq 1 jaar, 80% van de kosten • Ontbinding bij een looptijd \leq 2 jaar, 60% van de kosten • Ontbinding bij een looptijd \leq 3 jaar, 40% van de kosten • Ontbinding bij een looptijd \leq 4 jaar, 20% van de kosten 	X	X
	Opdrachtgever zal bij niet, of slecht presteren van Opdrachtnemer de redenen schriftelijk mededelen aan Opdrachtnemer en Opdrachtnemer daarbij een redelijke periode tot herstel geven. Indien na afloop van deze periode geen, of niet afdoende, herstel heeft plaats gevonden, kan Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden wegens wanprestatie.	X	X
2.5	Door het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij relevante organisatie wijzigingen bij Opdrachtnemer die van invloed zijn op de raamovereenkomst de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.	X	X
2.6	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.	X	X

3. Eisen commercieel		Perceel1	Perceel2
3.1	Inschrijver biedt een opslagpercentage aan; het aangeboden opslagpercentage geldt als percentage voor alle Standaard-software en daaraan gerelateerde Dienstverlening. Dit percentage geldt op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Vendor geldt, dan wel als door Opdrachtgever reeds prijsafspraken zijn gemaakt en/of worden gemaakt met de desbetreffende Vendor, op de inkoopprijs zoals die tussen Opdrachtgever en Vendor geldt;	X	X
3.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken tussen Microsoft en Het Waterschapshuis als vastgelegd in de Raamovereenkomst met kenmerk 7-YIRR4KGXO, MBSA nr. U4613174, Overeenkomst nr. 5859074.	X	
3.3	Inschrijver dient voor perceel 1 één opslagpercentage met max 1 cijfer achter de komma op te geven tussen 0,0 % t/m 1,0 %.	X	

3.4	Inschrijver dient voor perceel 2 één opslagpercentage met max 1 cijfer achter de komma op te geven tussen 0,0 % t/m 2,0 %.		X
3.5	De aangeboden opslagpercentages staan vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen).	X	X
3.6	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor webportaal, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificeringen, VOG's, etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad met uitzondering van: aanvullende werkzaamheden waarvoor de Opdrachtgever opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan aanvullende werkzaamheden.	X	X
3.7	Indien Opdrachtgever twijfelt aan de calculatie van de prijzen en uw inzage in administratie of een onderbouwing naar mening van de Opdrachtgever niet voldoende is, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een marktconformiteitstoets uit te voeren. De marktconformiteitstoets vindt plaats op de volgende wijze: Opdrachtgever onderzoekt de tarieven en prijzen van andere marktpartijen die eenzelfde, of zoveel mogelijk vergelijkbare, dienst of product leveren.	X	X
3.8	Opdrachtgever is gerechtigd indien zij daar aanleiding toe zien om de berekening van het opslagpercentage van een aangeboden offerte te toetsen. Opdrachtnemer inzicht geeft in de geoffreerde prijzen van de Vendor.	X	X
3.9	Opdrachtnemer is bereid gedurende de contractperiode de door Opdrachtgever zelf bij Vendoren bedongen inkoopcondities, indien deze gunstiger zijn voor Opdrachtgever dan die van Opdrachtnemer, over te nemen en te leveren onder de, voor Opdrachtgever, meest gunstige voorwaarden. De inkoopcondities die door Opdrachtgever zullen onder dezelfde of in elk geval niet strijdige inkoopvoorwaarden als deze overeenkomst worden bedongen.	X	X
3.10	Opdrachtnemer voert periodiek (tenminste 1 keer per jaar) op verzoek van Opdrachtgever een benchmark ten behoeve van door Opdrachtnemer aangewezen Vendoren uit met een vergelijkbare groep Deelnemers.		X
3.11	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontlenen.	X	X

4. Eisen facturatie		Perceel1	Perceel2
4.1	<p>Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl). Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens / Deelnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <p><u>Gegevens Deelnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Offertenummer • Ordernummer • Duidelijke omschrijving van waar de factuur betrekking op heeft . In geval van licenties en of abonnementen: Het aantal en de looptijd van de aangekochte abonnementen en of licenties. • Periode waar de factuur betrekking op heeft (bijv. Leverdatum) • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Berekende opslagpercentage • Btw-nummer <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u></p> <p>Gegevens zoals gespecificeerd in eis 4.4 m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de onboardingfase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld in de DAP.</p>	X	X
4.2	Opdrachtnemer zal een wijziging van de factuur, dat wil zeggen toevoeging/weglatting van gegevens, slechts doorvoeren na toestemming van Opdrachtgever.	X	X
4.3	Het bedrag op de factuur dient overeen te komen met het bedrag op de offerte. Als dit niet het geval is, zal de factuur niet in behandeling worden genomen.	X	X

4.4	<p>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Offertenummer • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (goedkeurder v/d offerte) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in de goedgekeurde offerte • Beschrijving waar het betrekking op heeft • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de offerte • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • Een kopie van de door de Deelnemer goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de onboardingsfase in overleg tussen de Opdrachtgever/Deelnemer en Opdrachtnemer vastgesteld.</p>	X	X
4.5	Opdrachtnemer levert facturen digitaal aan bij Opdrachtgever in PDF per mail of als e-factuur.	X	X
4.6	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 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 genoemde voorwaarden.	X	X
4.7	De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever.	X	X

5. Standaard-software (assortiment)

Voor Perceel 1 geldt dat Opdrachtnemer alle Standaard-software van Microsoft dient te kunnen leveren en dat hij geautoriseerd is om met Microsoft (onderhoud)overeenkomsten af te sluiten ten behoeve van de Deelnemers. Voor perceel 2 geldt dat Opdrachtnemer een zo breed mogelijk gedeelte van de markt kan afdekken wat betreft het leveren, van Standaard-software met daarbij behorende onderhoudscontracten.

5.Eisen Standaard-software (assortiment)		Perceel1	Perceel2
5.1	Opdrachtnemer dient alle Standaard-software van Microsoft te kunnen leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.	X	
5.2	Opdrachtnemer dient in dit kader door middel van geldige certificeringen aan te tonen dat hij gerechtigd en in staat is om Standaard-software van Microsoft te kunnen leveren en namens Deelnemers onderhoudsovereenkomsten af te sluiten op deze bestaande en toekomstig te verwerven producten. Opdrachtnemer dient over de volgende partnercertificeringen te beschikken: LSP	X	

	(Licensing Solution Partner) authorization en Microsoft CSP (Cloud Solution Provider) direct & indirect.		
5.3	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) de Microsoft License Solutions Partner (LSP) status te behouden.	X	
5.4	Opdrachtnemer is in staat om standaard software te leveren en dient geautoriseerd te zijn om onderhoudsovereenkomsten en abonnementen af te sluiten ten behoeve van de Deelnemers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de (door)levering van gebruiksrechten, subscriptions, de aanvullende diensten daarbij, service & onderhoud en upgrade protection voor het gebruik van de Standaard-software indien van toepassing.	X	X
5.5	Voor de top 30 Vendoren zoals genoemd in bijlage 17 dient Opdrachtnemer ten minste 80% van de Vendoren rechtstreeks te kunnen leveren en geautoriseerd te zijn onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van Deelnemers. Voor de overige Vendoren geldt dat van ten minste 50% van de Vendoren zoals genoemd in bijlage 17 . Opdrachtnemer Standaard-software dient te kunnen leveren en geautoriseerd te zijn onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van Deelnemers. Voor de overige producten mag door Opdrachtnemer gebruik gemaakt worden van distributeurs.		X
5.5	Opdrachtgever heeft het recht om periodiek de vendor lijst (Bijlage 17 - Overige Software) te herijken, waarbij door Opdrachtgever beoordeeld wordt welke Vendoren worden toegevoegd en welke er worden afgehaald. In beginsel wordt dit beoordeeld op basis van de volgende criteria: betreft het Standaard-software of Dienstverlening en levert de Vendor bij minimaal 2 Deelnemers. Mocht daartoe aanleiding zijn dan kan op het aantal Deelnemers (1 i.p.v. 2) worden uitgezonderd. De toevoeging vindt plaats mits deze via Opdrachtnemer geleverd kan worden.		X

6. Onboarding per Deelnemer

Per Deelnemer worden op moment dat Deelnemer voor het eerst gebruik wenst te maken van de Raamovereenkomst afspraken overeengekomen met Opdrachtnemer (van het betreffende Perceel), waarna meerdere nadere opdrachten verstrekt worden op basis van offertes van Opdrachtnemer. De basis hiervoor zijn de bestaande Standaard-software overeenkomsten die afgesloten zijn met Vendoren/Software Reseller(s). Het is aan Opdrachtnemer om op basis van een van een geprognosticeerde uitvraag voor bepaalde tijd van alle deelnemers, te komen tot inkoopvoordelen door scherpe prijscondities bij de software Vendoren. De instapmomenten van de Deelnemers zullen variëren, o.a. vanwege bestaande overeenkomsten tussen deelnemers en software-resellers.

Eisen onboarding per Deelnemer

Perceel1

Perceel2

6.1	Opdrachtnemer stemt per Deelnemer die voor het eerst gebruik wenst te maken van de Raamovereenkomst (en het betreffende Perceel), o.a. het volgende af: <ul style="list-style-type: none"> - De ingebruik zijnde Standaard-softwarepakket . - Instapmoment - Wijze van uitvoer van Bestel- en inkoopproces - Contactpersonen en contractbeheerder bij Deelnemer. - Inrichting webportaal 	X	X
6.2	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal de Deelnemer leveringen van Standaard-Software, die binnen de overeengekomen scope vallen afroepen bij de Opdrachtnemer middels nadere opdrachten.	X	X

7. Inkoopproces van Standaard-software

Het inkoopproces kent qua Standaard-software aanvragen een aantal varianten:

- verlenging bestaand onderhoudscontract/abbonnement,
- productgerichte uitvraag,
- functioneel gerichte aanvraag,
- Eventuele aanvullende Dienstverlening.

Een aanvraag van Deelnemer dient te worden opgevolgd door een offerte van Opdrachtnemer.

Belangrijk aan offertes is dat ze te allen tijde gestand worden gedaan voor een periode van 30 dagen.

De offertes is helder en volledig en conform de daaraan gestelde eisen zoals vermeld in dit programma van eisen. Op basis van deze offerte zal Deelnemer mogelijk een Nadere Opdracht verstrekken aan Opdrachtnemer.

Eisen inkoopproces van standaardsoftware		Perceel1	Perceel2
7.1	Binnen 5 werkdagen na een uitvraag levert Opdrachtnemer een offerte aan bij Opdrachtgever/Deelnemer. Een langere doorlooptijd is alleen toegestaan indien dit met Opdrachtgever/Deelnemer is overeengekomen.	X	X
7.2	Indien het aanbieden van een software applicatie of onderhoud op een bestaand software niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer dit te motiveren en kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Bovendien is Opdrachtgever in een dergelijk geval gerechtigd rechtstreeks de markt te benaderen.	X	X
7.3	Indien offerteaanvraag functioneel is gespecificeerd of op een wijze is gespecificeerd dat (meerdere) oplossingen van meerdere Vendoren mogelijk zijn, geldt dat de Opdrachtnemer minimaal twee (of zoveel meer als in de offerteaanvraag is verzocht) concurrerende offertes van verschillende Vendoren aanbiedt aan Opdrachtgever. Indien het aanbieden van het gevraagde aantal offertes niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer dit te motiveren en kenbaar te maken aan Opdrachtgever.		X
7.4	Opdrachtnemer stuurt proactief een offerte uiterlijk 3 maanden voordat een onderhoudscontract m.b.t. Standaard-software afloopt, tenzij dit met de Deelnemer anders is overeengekomen.	X	X
7.5	Opdrachtnemer levert een onderbouwing aan bij prijsstijgingen bij een aflopend onderhoudscontract.		X

7.6	Indien mogelijk zal Opdrachtnemer meer jaren voorstellen in het verlengingsvoorstel opnemen, indien dit tot een geringere prijsstijging leidt.		
7.7	(Bulk)Kortingen en bonussen in relatie tot de levering van Standaard-software en Dienstverlening aan Deelnemer(s) wordt geregistreerd en inzichtelijk gemaakt voor Opdrachtgever/Deelnemer teneinde de "netto inkoopprijs" – en de daarover bij Opdrachtgever in rekening te brengen opslag - te kunnen vaststellen. Bij het berekenen van de "netto inkoopprijs" moet rekening worden gehouden met kortingen en bonussen die direct zijn gerelateerd aan de levering van Standaard-software en Dienstverlening en derhalve zichtbaar zijn op de inkoopfactuur van Opdrachtnemer. Met eventuele generieke kortingen die achteraf worden verkregen op basis van (totale) omzetdoelstellingen e.d. (zoals "kick-back fees" en "clawbacks") hoeft geen rekening te worden gehouden bij het berekenen/inzichtelijk maken van het begrip "netto-inkoopprijs". Deze worden geacht geen rechtstreeks verband te houden met de levering en zijn voor Opdrachtnemer	X	X
7.8	Opdrachtnemer onderhandelt proactief met Vendoren voor Deelnemer bij een onderhoudsverlenging, uitbreiding of verwerving van Standaard-software, om verbeterde inkoopcondities op het gebied van financieel, juridisch en gebruiksrechten te realiseren.		X
7.9	Bij een prijsstijging van het onderhoudscontract hoger dan 3% t.o.v. het vorige onderhoudscontract wordt dit door Opdrachtnemer en uit naam van Opdrachtgever onderhandeld met de Vendor. Mocht Vendor niet lager dan 3% willen indexeren, dan dient Opdrachtnemer dit expliciet aan te geven bij Deelnemer/Opdrachtgever.		X
7.10	Opdrachtnemer is verplicht bij een verlengingsvoorstel bij bestaande softwareovereenkomsten de doorgevoerde wijziging(en), bijvoorbeeld met betrekking tot het licentiemodel en of de voorwaarden, expliciet te vermelden en advies uit te brengen t.a.v. de implicaties welke de wijziging(en) met zich meebrengen.		X
7.11	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Standaard-software van de Deelnemers. Op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Standaard-software gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever aangereikte informatie.	X	X
7.12	Aangeboden offertes dienen minimaal te voldoen aan een gestandsdoeningstermijn van minimaal 30 dagen.	X	X
7.13	Opdrachtnemer zal voor Standaard-software en Dienstverlening, die door Opdrachtnemer ingekocht wordt in vreemde valuta en aangeboden wordt aan Opdrachtgever in Euro's, voor de omrekening naar Euro's de ECB (Europese Centrale Bank)- koers hanteren die op het moment van het opmaken van de offerte geldt.	X	X
7.14	Koersontwikkelingen zijn niet van toepassing op de aangeboden offerte. De aangeboden prijs staat de gehele	X	X

	gestandsdoeningstermijn vast.		
7.15	Opdrachtgever/Deelnemers zijn, voordat er opdrachtverstrekking plaats vindt, altijd gerechtigd om een lopende offerteaanvraag stop te zetten of de offerte af te wijzen.	X	X
7.16	In geval van een initiële aanschaf worden de gebruiksrechten en evt. andere documenten waarin duidelijk weergegeven wordt waaruit het onderhoud en support op de licenties bestaat meegestuurd met de offerte.		X
7.17	Offertes omvatten standaard ten minste de volgende items: <ul style="list-style-type: none"> 1. Adresgegevens inkopende Deelnemer 2. Inkoper; 3. Offertedatum; 4. Productomschrijving incl. versienummer, unieke productcode en vereist operating system; 5. Geoffreerde aantallen; 6. Soort licentie, soort subscription (indien van toepassing); 7. Verwachte leverdatum; 8. Ingangsdatum (onderhoudscontract; abonnement); 9. Einddatum (onderhoudscontract of tijdelijke licenties); 10. Indien van toepassing: listprijs of andere verifieerbare prijs; 11. Eventueel bedongen korting op listprijs van Vendor 12. Kosten softwareonderhoud;; 13. Eventuele kosten voor Implementatie/installatie; 14. Opslagpercentage Totaalprijs, uitgesplitst op regelniveau exclusief en inclusief BTW; 15. Beschrijving voorgestelde oplossing (bij functionele uitvraag); 16. Percentage/ indexerings tov van een eerder onderhoudscontract <p>De voorlopige gegunde inschrijver dient onder vermelding van deze eis tijdens de verificatiefase een concept offerte aan te leveren waarin bovengenoemde items duidelijk naar voren komen. De concept offerte dient gedurende de looptijd van de overeenkomst door Opdrachtnemer als basis voor offertes te worden gebruikt.</p>	X	X
7.17	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle de facturatie van de door Opdrachtgever ingekochte Standaard-software en Dienstverlening via Opdrachtnemer verloopt en nimmer door de Vendor.	X	X
7.18	De offerte kan op de volgende wijze worden aangeboden aan de Opdrachtgever/Deelnemer: <ul style="list-style-type: none"> 1. digitaal aangeboden per email bericht aan inkoper Opdrachtgever/Deelnemer; 2. aangeboden in downloadbaar PDF- en/of ODF-formaat in het webportaal van Opdrachtnemer ; 3. opgenomen in rapportages aan de Opdrachtgever/Deelnemer via webportaal. 	X	X
7.19	Opdrachtgever/Deelnemer behoudt de mogelijkheid om zelf rechtstreeks te onderhandelen met Vendor over prijs, levertijd, onderhoud en eventuele andere onderdelen van het product. De tot stand gekomen afspraken dienen minimaal te worden meegenomen door de Opdrachtnemer in de totstandkoming van de aanschaf met de betreffende Vendor.	X	X

7.20	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om bij de verwerving van Standaard-software de door Opdrachtgever juiste, actuele en binnen de Opdrachtgever van toepassing zijnde contractuele voorwaarden te borgen en van toepassing te laten verklaren, voorafgaand aan de levering van Standaard-software en waaronder security & privacy-vereisten (zoals de verwerkersovereenkomst, BIO, https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/) en de ICT inkoopvoorwaarden (AWBIT 2018 of diens opvolger).	X	X
7.21	Indien Vendor van Standaard-software de voorwaarden van Opdrachtgever zoals bedoeld bij 7.19 niet accepteert, dient Opdrachtnemer dit in het Inkoopproces te motiveren en kenbaar te maken aan Opdrachtgever/Deelnemers. De voorwaarden welke door een Vendor verplicht worden gesteld ten aanzien van de te leveren software, support en subscription mogen alléén indien schriftelijk afgestemd met Opdrachtgever/Deelnemer van toepassing worden verklaard. Opdrachtnemer levert in dit geval bij Offerte alle voorwaarden aan die Vendor van toepassing verklaart.	X	X

8. Aanvullende Dienstverlening

Waar mogelijk, maar tenminste in de aangeboden offertes, wensen Deelnemers binnen de context van de aan Standaard-Software gerelateerde Dienstverlening gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd.. Hieronder valt advies en over gebruikte Standaard-software, aantallen af te nemen Standaard-Software, licentie(vormen) en mogelijke onderhouds- en supportcontracten. Dit alles vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie en kostenverlaging voor de Deelnemers. Daarnaast verwachten Deelnemers dat Opdrachtnemer op verzoek/optioneel werkzaamheden uitvoert om de Standaard-software werkend te krijgen en/of te configureren. Ook trainingen of opleidingen direct gerelateerd aan Standaard-software kan op verzoek worden afgenomen bij Opdrachtnemer.

Eisen aanvullende Dienstverlening		Perceel1	Perceel2
8.1	Op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer ondersteund Opdrachtnemer bij de implementatie en/of onderhoud van standaard software. Deze werkzaamheden mag Opdrachtnemer zelfstandig uitvoeren na goedkeuring door Opdrachtgever of door Vendor laten uitvoeren na goedkeuring van Opdrachtgever en/of Deelnemers. Opdrachtgever blijft te allen tijde aansprakelijk voor het vooraf vastgestelde gewenste eindresultaat vastgelegd in een Implementatie- of upgrade plan.	X	X
8.2	Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd Opdrachtgever/Deelnemers van advies voorzien over mogelijkheden betreffende de Standaard-software producten, voor nieuwe en bestaande pakketten van Opdrachtgever/Deelnemer. Integraal onderdeel van de adviesdienst is de keuze van het licentie- of subscriptionmodel en de mogelijke onderhouds en supportcontracten.	X	X
8.3	Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in de roadmaps (zoals End of Life, End of Support, opvolgers, nieuwkomers, concurrenten) van de softwareproducten of productlijnen die door	X	X

	hem geleverd en/of in beheer zijn.		
8.4	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever proactief attenderen op mogelijke incompliance naar aanleiding van wijzigingen in licentie-modellen en/of -voorwaarden en (mogelijke) Vendor lock-ins in het softwarelandschap van de Opdrachtgever.	X	X
8.5	Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd Opdrachtgever van advies voorzien over de inzet en het gebruik van bestaande Standaard-software t.a.v. een efficiency slag i.r.t. de kosten.	X	X
8.6	Opdrachtnemer verschaft, gevraagd en ongevraagd,inzicht in de (on)mogelijkheden over het overnemen of doorgeven van licenties binnen de sector van Opdrachtgever.	X	X
8.7	Op verzoek van Deelnemer geeft Opdrachtnemer en/of een Vendor die worden ingezet via Opdrachtnemer, medewerkers van Opdrachtgever een (maatwerk)opleiding over de (geleverde) Standaard-software en/of diensten. (Maatwerk)opleidingen betreft onder andere, maar niet uitsluitend training- on-the-job van medewerkers van Opdrachtgever en 'in house' trainingen. De prijs van de (maatwerk)opleiding wordt vastgesteld in het nadere Opdracht.	X	X
8.8	Opdrachtnemer zet zich proactief en aantoonbaar in om zodra de lopende overeenkomsten heeft onboard van Deelnemer, deze overeenkomsten te synchroniseren met de overige Deelnemers.	X	X

9. Eisen aan Leveringen		Perceel 1	Perceel 2
9.1	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Deelnemers is geborgd.	X	X
9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (elektronische) leveren van de aangekochte Standaard-software naar vooraf overeengekomen contactpersoon van Deelnemer.	X	X
9.3	In de besteladministratie van Opdrachtnemer worden via een track en trace systeem het bestelproces (van offerteaanvraag tot levering geregistreerd en bijgehouden. Deze is te raadplegen door Opdrachtgever/Deelnemer(s).	X	X
9.4	Opdrachtnemer stuurt indien gewenst een melding per mail waardoor het voor Opdrachtnemer inzichtelijk is wanneer de levering gaat plaatsvinden.	X	X
9.5	Indien in een offerteaanvraag geen levertijd is overeengekomen, dan wordt de levertijd van Standaard-software en/of diensten door de Opdrachtnemer gesteld op maximaal 5 werkdagen. De levertermijn vangt aan op de eerste werkdag na opdrachtverstrekking.	X	X
9.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er digitaal toegang is bij Vendor. Dit betreft minimaal een URL, tot de handleidingen, gebruiksvorschriften, productcodes, garantie- en servicenummers van geleverde Standaard Software en eventueel niet meer in onderhoud zijnde Standaard-software en de gebruikersrechten. Waar mogelijk in dit in de Nederlandse of Engelse taal.	X	X
9.7	De garantie die door de Vendor wordt afgegeven op de geleverde Standaard-software geeft Opdrachtnemer onverminderd, 1 op 1, door aan Deelnemer.	X	X

9.8	Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde Opdrachtgever of Deelnemer in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Standaard-software door een Vendor, te kunnen beantwoorden.	X	X
------------	--	---	---

10. Eisen aan Registratie van licenties, abonnementen, onderhoud en support van Standaard-software		Perceel1	Perceel2
10.1	Opdrachtnemer garandeert dat de contractenadministratie ten behoeve van Opdrachtgever en Deelnemers actueel gehouden wordt, waarbij Opdrachtnemer zich expliciet conformeert aan de informatiebehoefte, beschreven in 10.2,	X	X
10.2	<p>Opdrachtnemer registreert namens Deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle aangeschafte licenties en abonnementen voor On-premise en Cloud Standaard-Software) - Alle onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen. <p>Hierbij wordt in ieder geval het volgende van de registratie gevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratie per waterschap - Registratie per afdeling - Registratie per Vendor - Contractnummer Vendor/ SKU code - Aanvrager en eindklant - het type licentie/subscription model (gebruikslicenties, onderhoudslicenties, abonnementen etc.); - aantal licenties - Prijzen totaal en per eenheid - De initiële kosten en jaarbedragen - Ingangsdatum, einddatum - Opzegtermijn van (onderhouds)contract 	X	X
10.3	Opdrachtnemer geeft Deelnemers rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Opdrachtnemer) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.	X	X
10.4	Opdrachtnemer geeft contractmanagement hWh rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Opdrachtnemer) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten van alle Deelnemers.		X

11. Eisen aan Webportaal
Opdrachtgever wenst toegang te krijgen tot een webportaal van Opdrachtnemer voor (realtime) inzicht in lopende contracten en afloopdata, inzicht en beheersen van software en cloud uitgaven. Dit vanuit het perspectief van hWh en vanuit perspectief van de Deelnemers. In het geval van het perspectief vanuit de Deelnemers geldt dat zij alleen inzicht hebben in de licenties etc van hun eigen waterschap. In het geval van het perspectief vanuit hWh dienen vanuit verschillende onderdelen (Vendor, product, volume, aantal

etc.) op zowel Deelnemersniveau als collectief/cumulatief niveau. Ook dient het mogelijk te zijn om rapportages te genereren vanuit verschillende perspectieven. Opdrachtgever stelt naast hieronder genoemde minimale eisen ook wensen aan het webportaal. Zie voor de wensen aan het webportaal **Bijlage 6** Kwalitatieve gunningscriteria, onderdeel 3.

Eisen aan webportaal		Perceel1	Perceel2
11.1	Opdrachtnemer stelt een webportaal beschikbaar die voor iedere Deelnemer apart ingericht is en af te scheiden van elkaar zodat de ene Deelnemer geen inzicht heeft in de inrichting en onder andere de bestellingen en overeenkomsten van de ander.	X	X
11.2	Het webportaal wordt weergegeven in de Nederlandse of Engelse taal.	X	X
11.3	Het webportaal bevat een autorisatiesysteem voor gebruikers op basis van inlognaam en wachtwoord. Het is mogelijk om verschillende rollen toe te wijzen aan gebruikers met verschillende autorisaties binnen het portaal.	X	X
11.4	Het webportaal is voorzien van een functionaliteit waarbij het mogelijk is om het bestelproces per Deelnemer via portaal te laten verlopen.		X
11.5	Het webportaal is 24/7 benaderbaar met een beschikbaarheidspercentage van 99%;	X	X
11.6	Een geplaatste order of dient binnen 1 dag zichtbaar te zijn in het webportaal		X
11.7	Het webportaal is webbased en moet werken met beveiligde end-to-end (https) verbindingen, met vertrouwde en geldige certificaten;	X	X
11.8	Het webportaal voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan de BIO en de AVG. Minimaal voldoet het webportaal aan de eisen in Bijlage 5a .	X	X
11.9	Opdrachtnemer traint Opdrachtgever/Deelnemers in het gebruik van de webportaal.	X	X
11.10	De webportaal wordt door de Opdrachtnemer ingericht en beheerd.	X	X
11.11	Een standaard ingericht webportaal conform gestelde eisen bij 11.1 t/m 11.20 wordt uiterlijk 3 maanden na contract ondertekening werkend opgeleverd aan Opdrachtgever.		X
11.12	Een gecustomized ingericht webportaal conform wensen van Deelnemer zal uiterlijk 1 maand na in werking treden van de Nadere Overeenkomst (of de toetreding van een Deelnemer aan de raamovereenkomst) werkend opgeleverd worden aan desbetreffende Deelnemer.		X
11.13	De eisen 11.1 t/m 11.8 en 11.14 t/m 11.22 die gesteld worden aan het webportaal zal door Opdrachtgever bij de voorlopig gegunde Inschrijver tijdens de verificatiefase worden geverifieert.		X
<u>Software licentie en onderhoud registratie en onderhoud</u>			
11.14	Het webportaal bevat de mogelijkheid om realtime inzicht te hebben in de aangeschafte software licenties. Dit overzicht is als rapportage te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.	X	X

11.15	Het webportaal geeft realtime inzicht in lopende onderhoudscontracten met afloopdata. Deze inzichten zijn als rapportage te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.		X
11.16	Het webportaal geeft inzicht in het verbruik van SaaS Software tot en met de afgelopen werkdag. Deze inzichten zijn te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.	X	X
<u>Offertes</u>			
11.17	Het webportaal bevat de mogelijkheid tot het opvragen van offertes via de interface van het webportaal, naast de mogelijkheid tot het opvragen van offertes per e-mail.		X
11.18	Het webportaal bevat de mogelijkheid tot opvragen van een overzicht van afgesloten en lopende offertes. Deze overzichten zijn als rapportage te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.		X
11.19	Het webportaal kan optioneel een trigger versturen via e-mail, indien een aangevraagde software offerte gereed staat in het webportaal.		X
<u>Orders en facturen</u>			
11.20	Het webportaal geeft een real time inzicht in de status van de geplaatste order. De status is te volgen van offerteaanvraag tot levering en facturering.		X
11.21	Het webportaal bevat de mogelijkheid tot opvragen van een overzicht van afgesloten en lopende orders. Deze overzichten zijn als rapportage te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.		X
11.22	Het webportaal stuurt een digitale factuur (PDF en/of e-factuur formaat) uit, bij een afgeronde order, naar een nader op te geven email adres van Opdrachtgever/Deelnemer.	X	X

12. Managementrapportages

De informatieverstrekking over aanschaffingen en verlengingen van (onderhouds)contracten van Standaard-software door Deelnemer in de basis voor t professionalisering van de inkoopfunctie van Deelnemers op het gebied van inkoop van Standaard-Software. Met de juiste informatieverstrekking kunnen deelnemers een verbetering realiseren voor efficiënt en effectiviteit gebruik van het licentie.

Daarnaast beoogt Opdrachtgever hWh met aangeleverd informatie onder andere bij te dragen aan een optimale uinutting van de schaalgrootte die alle deelnemers realiseren bij de diverse Vendors.

Eisen Managementrapportages

Perceel1

Perceel2

12.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid rapportages te vervaardigen door Deelnemer (informatie betreft eigen organisatie) en hWh (informatie van alle Deelnemers) met minimaal de volgende inhoud: <ol style="list-style-type: none"> 1. Leveringen 2. Overzicht Offertes 3. Dienstverlening/Advies 4. Overzicht accountgesprekken 5. Overzicht klachten 	X	X
12.2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid rapportages te vervaardigen door Deelnemer (informatie betreft eigen organisatie) en hWh (informatie van alle Deelnemers) met betrekking tot afgenomen licenties en onderhoudscontracten met de volgende (minimale) inhoud: <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer van de Deelnemer • Naam Vendor • Contractnummer Vendor • Product (licenties): soort en aantal • Looptijd contract (van datum/tot datum) • Opzegtermijn • Eventuele relatie licentierecht en onderhoud (bijvoorbeeld: abonnementsvorm) • Aanvrager en eindklant • Prijs totaal en per eenheid • Type onderhoudscontract (op basis van Vendor) • Overzicht van afloopdatum contracten • Besparingsmogelijkheden en verbeteringen die in de relatie met Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden. 	X	X
12.3	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid gecumuleerde rapportages te vervaardigen voor Opdrachtgever.	X	X
12.4	De Opdrachtnemer geeft periodiek haar visie op de marktontwikkelingen voor het komende jaar/jaren, besparingsmogelijkheden, verbeteringen die in de relatie met Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden.		X
12.5	De output van alle rapportages worden als digitaal bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig bestand aangemaakt en kunnen worden gedownload.		X
12.6	Rapportages dienen transparant vervaardigd te kunnen te worden. Dit houdt in dat: <ul style="list-style-type: none"> • Bevindingen duidelijk te volgen zijn. • Rapportages een consistente gedragslijn volgen. 		X

	<ul style="list-style-type: none"> Tekortkomingen en aandachtspunten gesignaleerd worden en oplossingen worden benoemd (verbetervoorstellen) <p>Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.</p>		
--	--	--	--

13. Contact en contactpersonen			
<p>Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij zich kennis van Deelnemer(s) en de situatie van Deelnemer(s) eigen maakt en deze benut om de Dienstverlening concreet vorm te geven in de kwaliteit die door Opdrachtgever gewenst wordt.</p> <p>Daarnaast wenst Opdrachtgever voldoende en een eenduidige en persoonlijke aanspreekpunten binnen de organisatie van de Opdrachtnemer, die in voldoende mate op de hoogte zijn van de situatie bij Deelnemers en kennis hebben van of opbouwen omtrent de organisatie van Deelnemers en voldoende mandaat hebben. Daarnaast heeft dit aanspreekpunt effectieve toegang tot de Vendors, wat onder andere blijkt uit het adequaat kunnen opleveren van onder meer informatie over softwareproducten, voorwaarden waaronder deze geleverd worden, licentiemodellen, het toegang hebben tot escalatiekanalen.</p>			
Eisen Contact en contactpersonen		Perceel1	Perceel2
13.1	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig contactcenter ten behoeve van vraagafhandeling op werkdagen, ten minste telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Het contactcenter beantwoordt o.a. vragen rondom lopende offerteaanvragen en orders.	X	X
13.2	Opdrachtnemer levert de volgende advies werkzaamheden via haar contactcenter of persoon: <ul style="list-style-type: none"> Adviezen over passende vormen voor Standaard-software onderhoud; Eerstelijns assistentie bij vragen over Standaard-software, Ondersteuning bij escalaties over Standaard-software naar de Vendor. 	X	X
13.3	Opdrachtnemer stelt zich op als belangenbehartiger voor Deelnemer op het gebied van de inkoop van Standaard-software en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Vendors. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat waarbij voor Opdrachtgever gekomen kan worden tot optimalisatie van het gebruik van licenties voor Standaardprogrammatuur en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support.	X	X
13.4	Opdrachtnemer heeft het verkrijgen en behouden van praktische kennis t.a.v. van produktkennis over Standaard-Software intern geborgd.	X	X
13.5	Opdrachtnemer stelt functionaris(sen) en diens plaatsvervanger(s) aan die op het operationele/tactisch vlak het contact zullen onderhouden met de nader te benoemen contractbeheerder(s) en eventuele contractmanager van de Deelnemers. Deze functionaris(sen) zijn aanspreekpunt voor de Deelnemers ten behoeve van overleg over leveringen, offertes, onderhoud & support, bijbehorende (software-gerelateerde) diensten en Dienstverlening en bij overleg over urgente		

	situaties.		
13.6	Opdrachtnemer stelt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) aan die het contact zal onderhouden met de contractmanager van hWh op zowel tactisch als strategische vlak.	X	X
13.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerker die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.	X	X
13.8	Opdrachtnemer benoemt interne escalatieniveau's t/m de directie inclusief het mandaat per escalatieniveau. In geval van een escalatie van een probleem rondom de Dienstverlening zullen de interne escalatieniveau's van onder naar boven worden benaderd om te komen tot een oplossing van de escalatie.	X	X

14. Eisen diverse overleggen		Perceel1	Perceel2
<u>Overleg Deelnemers</u>			
14.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) 2 maal per jaar een overleg plaats tussen Deelnemer(s) en Opdrachtnemer.	X	X
14.2	Tijdens het operationeel/tactisch overleg met een Deelnemer worden minimaal volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> - Performance - Rapportages over levering van Standaard-software en Dienstverlening; - Rapportage over het behalen van de vastgestelde KPI's in deze aanbesteding. - Ontwikkelingen binnen de waterschap en organisatie Opdrachtnemer - Ontwikkelingen in de markt <p>Een week voorafgaand aan het operationeel/tactisch overleg levert Opdrachtnemer informatie t.b.v. bovenstaande aan bij Deelnemer.</p>	X	X
<u>Overleg Opdrachtgever</u>			
14.3	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) 4 maal per jaar een tactisch/strategisch overleg plaats tussen hWh en accountmanagement van Opdrachtnemer over de uitvoering van de raamovereenkomst, andere contractuele aangelegenheden en efficiency voorstellen voor kostenbesparingen.	X	X
14.4	Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Uitkomsten managementinformatie en rapportages • Samenwerking en klanttevredenheid (klantonderzoek) • Resultaten van de vastgestelde KPI's • Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht 	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Escalaties; • Vaststellen van verbeterplannen, efficiency plannen; • Ontwikkelingen bij de Deelnemers. • Ontwikkelingen in de markt • Ontwikkelingen binnen de Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer <p>Een week voorafgaand aan het tactisch/strategisch overleg levert Opdrachtnemer informatie t.b.v. bovenstaande aan bij hWh.</p>		
14.5	Op basis van de uitkomsten van het Evaluatieoverleg (1 keer per jaar) stelt Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever/deelnemer dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.	X	X

15. Eisen aan Service Level Agreement / Dossier Afspraken		Perceel 1	Perceel 2
15.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de minimale vereisten en kpi's zoals gesteld in bijgevoegde SLA – Bijlage 15 .	X	X
15.2	Inschrijvers hebben de mogelijkheid om tijdens de nota van inlichtingen voorstellen te doen. In de laatste NVI wordt de minimale vereisten in SLA vastgesteld. Binnen 3 maanden na contractondertekening wordt SLA nader afgestemd en definitief vastgesteld.	X	X
15.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met de minimale vereisten in bijgevoegde DAP – Bijlage 16 .	X	X
15.4	Inschrijvers hebben de mogelijkheid om tijdens de nota van inlichtingen voorstellen te doen. In de laatste NVI wordt de minimale vereisten in DAP vastgesteld.	X	X

16. Eisen aan Exit strategie		Perceel1	Perceel2
16.1	Opdrachtnemer draagt aan het eind van de raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten met een deelnemer, uiterlijk 2 weken na contracteinde, bestanden en gegevens van Opdrachtgever en/of Deelnemer in o.a. het webportaal, over aan Opdrachtgever/Deelnemer.	X	X
16.2	In navolging van 16.1: Op verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemers, worden (persoons)gegevens die specifiek voor Opdrachtnemer en/of deelnemer worden vastgelegde onherstelbaar verwijderd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hiervoor een schriftelijke verklaring af waarin zij dit verklaard. Het verwijderen moet plaats vinden binnen 4 weken na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemer.	X	X
16.3	Onderhoud en eventuele garantie op geleverde standaard-software blijft onverminderd van kracht na aflopen van de Nadere Overeenkomst en	X	X

	Raamovereenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg voor de overdracht van de contractinformatie naar opvolgende opdrachtnemer of Opdrachtgever/Deelnemers. Indien dit niet mogelijk vanwege duidelijke aanwijsbare reden(en), draagt de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor het afhandelen van onderhoudsgarantiezaken tot afloop van deze contracten. Ook na beëindiging van de raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst.		
16.4	Opdrachtnemer zal onder gelijkblijvende condities en zonder additionele kosten gedurende 6 maanden na formele beëindiging de Dienstverlening in stand houden, dit teneinde de overgang van al de overeenkomsten (transitie) naar een andere Opdrachtnemer te realiseren.	X	x