

Code	Categorie	Beschrijving 
LSP-E01	Algemene eisen	Opdrachtnemer communiceert nu en in de toekomst in de Nederlandse taal (in spraak en geschrift). Slechts in uitzonderlijke gevallen en na vooraf overleg met en toestemming van Gemeente Lelystad kan hiervan worden afgeweken.
LSP-E02	Algemene eisen	Op werkdagen tussen 8.00 en 17:00 uur dient de servicedesk van Opdrachtnemer telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor vragen, offertes, etc.
LSP-E03	Algemene eisen	Minimaal éénmaal per kwartaal, of zo vaak als Gemeente Lelystad het nodig acht, vindt er een accountgesprek plaats. Tijdens dit gesprek wordt tenminste de door Opdrachtnemer opgestelde rapportage, in kwalitatieve en kwantitatieve zin, besproken. Besproken worden in elk geval de volgende punten: · Actueel overzicht van afgenomen software (inclusief aantallen en type licentie) · Totaal gefactureerde kosten · Evaluatie van klachten en/of problemen
LSP-E04	Algemene eisen	Facturen aan Gemeente Lelystad dienen digitaal verzonden te worden naar: crediteuren@lelystad.nl . De factuur dient voorzien te zijn van een door Gemeente Lelystad verstrekt verplichtingnummer.
LSP-E05	Algemene eisen	Inschrijver is ISO9001 gecertificeerd
LSP-E06	Algemene eisen	Opdrachtnemer heeft referenties hoe opdrachtnemer soortgelijke dienstverlening naar tevredenheid invult bij bestaande klanten. Van tenminste één referentie wordt een contactpersoon vermeld in de inschrijving, inclusief contactgegevens. Opdrachtgever krijgt toestemming om deze contactpersoon te benaderen om de referentie te toetsen. Zie "Bijlage 3 Referenties".
LSP-E07	Algemene eisen	Opdrachtnemer houdt bij het uitvoeren van zijn diensten rekening met de uitgangspunten van de Aanbestedingswet (AW2012) te weten het non discriminatiebeginsel, het gelijkheidsbeginsel, het transparantiebeginsel en het proportionaliteitsbeginsel
LSP-E08	Dienstverlening	Zowel Gemeente Lelystad als Opdrachtnemer stellen een vast contactpersoon aan voor alle communicatie tussen de Partijen bij gesprekken over de dienstverlening en bij escalaties.
LSP-E09	Dienstverlening	Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van de bij Gemeente Lelystad huidig in gebruik zijnde software, zoals opgenomen in bijlage 'Overzicht lopende softwarecontracten', en eventuele vergelijkbare producten van de genoemde softwareproducenten.
LSP-E10	Dienstverlening	Wanneer Gemeente Lelystad een standaard offerte bij Opdrachtnemer opvraagt, wordt deze offerte binnen 5 werkdagen aangeboden bij Gemeente Lelystad.
LSP-E11	Dienstverlening	Offertes van Opdrachtnemer hebben een minimale geldigheidsduur van 30 kalenderdagen.
LSP-E12	Dienstverlening	Software (licenties) dienen door Opdrachtnemer uiterlijk 5 werkdagen na opdrachtverstrekking van Gemeente Lelystad te worden geleverd, tenzij vooraf anders is overeengekomen. Onder levering wordt hierbij verstaan al dan niet de software inclusief, licentie- en installatie informatie.

Code	Categorie	Beschrijving 
LSP-E13	Dienstverlening	Het staat Opdrachtgever vrij om buiten de Raamovereenkomst een offerteaanvraag te doen indien Opdrachtnemer niet in staat is het gevraagde binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren.
LSP-E14	Dienstverlening	Tussentijdse wijzigingen van de inkoopprijs, als gevolg van onvoorziene (markt)omstandigheden, waaronder gewijzigde licentie- /gebruiksvoorwaarden van de Software-vendor, kunnen pas aangepast worden na uitdrukkelijk verzoek en gedegen onderbouwing door Opdrachtnemer. Prijsaanpassingen als hier bedoeld kunnen alleen na schriftelijke / digitale acceptatie door Gemeente Lelystad via het platform worden doorgevoerd.
LSP-E15	Dienstverlening	Opdrachtnemer zet zich in om voor Gemeente Lelystad de best mogelijk inkoopprijs te bedingen bij de Software-vendor en zorgt ervoor dat de door de leverancier gehanteerde tarieven marktconform zijn. Onder marktconform wordt verstaan dat de producten en diensten overeenstemmen met hetgeen in de markt voor die producten en diensten gebruikelijk is op het moment dat de producten en diensten worden geleverd door Opdrachtnemer.
LSP-E16	Dienstverlening	De opdrachtnemer communiceert met de software producent in geval van een licentie gerelateerde verstoring bij de opdrachtgever. Hetzelfde geldt in geval van een ontwikkelingswens bij de opdrachtgever. Opdrachtgever wordt via het platform geïnformeerd over de stand van zaken van de casus.
LSP-E17	Dienstverlening	Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan waarin aandacht voor reactietijd bij verzoeken en aanlevertijd van licenties. Deze SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Inschrijver en gemeente Lelystad, hierbij geldt de aangeleverde SLA als uitgangspunt maar is nog in overleg wijziging mogelijk.
LSP-E18	Dienstverlening	Na de definitieve gunning stelt de gegunde partij samen met Opdrachtgever een document op met afspraken en procedures (DAP). Hierin staan onder andere de operationele afspraken, een escalatiematrix en de namen van contactpersonen.
LSP-E19	Dienstverlening	De opdrachtnemer verzorgt de financiële verwerking met de software leverancier/producent. De opdrachtgever wordt na levering doorbelast via de reguliere factuurstroom. Dit om te voorkomen dat opdrachtgever zelf een aankoop (bv met een creditcard) moet doen.
LSP-E20	Dienstverlening	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst Gemeente Lelystad minimaal 3 maanden voor datum afloop van licenties via het samenwerkingsplatform (zie LSP-E22) te informeren dat de licenties eindigen. Hierbij wordt tevens advies gegeven over (mogelijke) continuering van de Softwarelicenties. Indien er sprake is van een opzegtermijn langer dan 3 maanden dan informeert Opdrachtnemer minimaal een maand voor het ingaan van die opzegtermijn.
LSP-E21	Dienstverlening	Indien de opdrachtnemer de opdrachtgever niet op tijd (zie LSP-E20) informeert over het verlopen van een licentie zijn de eventuele extra kosten (reinstatement fee) voor de opdrachtnemer

Code	Categorie	Beschrijving
LSP-E22	Platform	Als middel van communicatie en afhandeling van verzoeken, verstoringen en offerteaanvragen wenst de Gemeente Lelystad te werken met een eenduidig samenwerkingsplatform. De Gemeente Lelystad denkt hierbij aan een webportal waarop haar regiebeheerders kunnen inloggen, maar wil andere oplossingen niet bij voorbaat uitsluiten. Met het platform zoals op diverse plaatsen genoemd doelt de Gemeente Lelystad op een dergelijke oplossing om overzichtelijk, traceerbaar en efficiënt samen te werken. De achterliggende gedachte hierbij is dat Gemeente Lelystad wil voorkomen dat er lange mailwisselingen ontstaan. Tevens is het hebben van een totaalbeeld over de in gebruik zijnde licenties belangrijk.
LSP-E23	Advies	Opdrachtnemer beschikt over gecertificeerde softwarespecialisten op gebied van licencering, voor die software waarvoor Software-vendoren een certificeringsprogramma aanbieden. Voor minimaal de volgende softwaregroepen is dit van toepassing: · Microsoft · Citrix · VMWare · Oracle · Ivanti (RES).