

BIJLAGE 5

Programma van Eisen

Ten behoeve van

*Openbare Europese aanbesteding
Software Reseller Microsoft*



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller Microsoft

Auteur(s): Marja Hissink

Contactpersoon: Ludo Huisman

Vervangend contactpersoon: Marja Hissink

Het Waterschapshuis, 01-11-2022

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	
1.1	Opdrachtnemer verklaart door Inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
1.2	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
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.
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.
1.5	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.
1.6	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 óf aantoonbaar een verplichte bedrijfsbrede gedragscode (Code of Conduct) te hebben getekend. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen de VOG of een bedrijfsbrede gedragscode 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.
1.7	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.
1.8	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.

2. Eisen juridisch

2.1	Opdrachtnemer gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst.
2.2	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, kan Aanbestedende Dienst vervangende schadevergoeding vorderen bij Opdrachtnemer conform de AWBIT 2018 en de Nederlandse Wet, waarbij tevens de aansprakelijkheidsbeperkingen gelden zoals overeengekomen in de AWBIT 2018. De mate waarin voldaan wordt aan de KPI's zijn hierbij leidend.

3. Eisen commercieel

3.1	Inschrijver biedt een opslagpercentage aan; het aangeboden opslagpercentage geldt als percentage voor alle Microsoft software en Dienstverlening. Dit percentage geldt op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Microsoft geldt, dan wel als door Opdrachtgever reeds prijsafspraken zijn gemaakt en/of worden gemaakt met de Microsoft, op de inkoopprijs zoals die tussen Opdrachtgever en Microsoft geldt;
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.
3.3	Inschrijver dient één opslagpercentage met max 1 cijfer achter de komma op te geven tussen 0,5 % t/m 1,5 %.
3.4	De aangeboden opslagpercentages staan vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen).
3.5	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.
3.6	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. De benaderde partij is in staat om conform gedane aanbod te leveren.
3.7	Opdrachtgever is gerechtigd, indien zij daar aanleiding toe zien, om de berekening van het opslagpercentage van een aangeboden offerte te toetsen. Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer inzicht in de geoffreerde prijzen van Microsoft.

3.8	Opdrachtnemer is bereid gedurende de contractperiode de door Opdrachtgever zelf bij Microsoft 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. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat met Microsoft gemaakte afspraken door Opdrachtnemer overgenomen kunnen worden. In voorkomend geval zal Opdrachtgever in lijn met de Raamovereenkomst handelen.
3.9	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 ontleen.

4. Eisen facturatie

4.1	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl). Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens / Deelnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens Deelnemer</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Offertenummer • Ordernummer • Duidelijke omschrijving 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 <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> • Naam van de opdrachtverstrekker (goedkeurder v/d offerte) • Naam van de contactpersoon bij Opdrachtnemer
------------	--

	• Prijs per onderdeel zoals opgenomen in de goedgekeurde offerte • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de offerte • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • Een kopie van de door de Deelnemer goedgekeurde offerte De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de onboardingfase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld in de DAP.
4.2	Opdrachtnemer zal een wijziging van de factuur, dat wil zeggen toevoeging/weglating van gegevens, slechts doorvoeren na toestemming van Opdrachtgever.
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.
4.4	Opdrachtnemer levert facturen digitaal aan bij Opdrachtgever in PDF per mail of als e-factuur.
4.5	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.
4.6	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.

5. Microsoft software (assortiment)

Opdrachtnemer kan alle Microsoft software van Microsoft leveren en is geautoriseerd om met Microsoft (onderhoud)overeenkomsten af te sluiten ten behoeve van de Deelnemers.

5.Eisen Microsoft software (assortiment)

5.1	Opdrachtnemer dient alle Microsoft software en aanvullende dienstverlening in dit kader te kunnen leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.
5.2	Opdrachtnemer dient in dit kader door middel van geldige certificeringen aan te tonen dat hij gerechtigd en in staat is om Microsoft software en aanvullende dienstverlening 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 (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) en CSP status te behouden.

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, waarna meerdere nadere

opdrachten verstrekt worden op basis van offertes van Opdrachtnemer. De basis hiervoor zijn de bestaande overeenkomsten die afgesloten zijn met Microsoft. De instapmomenten van de Deelnemers zullen variëren, o.a. vanwege bestaande overeenkomsten tussen deelnemers en Software-resellers.

Eisen onboarding per Deelnemer

6.1	Opdrachtnemer stemt per Deelnemer die voor het eerst gebruik wenst te maken van de Raamovereenkomst, minimaal het volgende af: - De ingebruik zijnde Microsoft softwarepakketten - Deelname formulier (tussen Deelnemer en Opdrachtnemer) - Instapmoment - Wijze van uitvoer van Bestel- en inkoopproces - Factureringsproces - Contactpersonen en contractbeheerder bij Deelnemer. - Inrichting webportaal
6.2	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal de Deelnemer die gebruik wenst te maken van de Raamovereenkomst, leveringen van Microsoft software, die binnen de overeengekomen scope vallen afroepen bij de Opdrachtnemer middels nadere opdrachten.

7. Inkoopproces van Microsoft software

Het inkoopproces kent qua Microsoft software aanvragen een aantal varianten:

- verlenging bestaand onderhoudscontract/abonnement,
- productgerichte uitvraag,
- 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

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.
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.
7.3	Opdrachtnemer stuurt proactief een offerte uiterlijk 4 maanden voordat een onderhoudscontract m.b.t. Microsoft software afloopt, tenzij dit met de Deelnemer anders is overeengekomen.
7.4	(Bulk)Kortingen en bonussen in relatie tot de levering van Microsoft 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 Microsoft 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.
7.5	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.
7.6	Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om hetzij bij een verlengingsvoorstel danwel bij bestaande softwareovereenkomsten de doorgevoerde wijziging(en), bijvoorbeeld met betrekking tot het licentiemodel en of de voorwaarden, te vermelden en advies uit te brengen t.a.v. de implicaties welke de wijziging(en) met zich meebrengen.
7.7	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Microsoft software van de Deelnemers. Op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Microsoft software gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever aangereikte informatie.
7.8	Aangeboden (nadere) offertes dienen minimaal te voldoen aan een gestandsdoeningstermijn van minimaal 30 dagen.
7.9	Opdrachtnemer zal voor Microsoft 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.
7.10	Indien software uitsluitend in een vreemde valuta kan worden ingekocht, kan Opdrachtnemer in dit geval haar offerte in deze vreemde valuta gestand doen en op het moment dat wordt overgegaan tot aanschaf wordt omgerekend tegen de dagkoers, mits dit transparant kan worden aangetoond met de originele inkooporder van Opdrachtnemer.
7.11	Opdrachtgever/Deelnemers zijn, voordat er opdrachtverstrekking plaats vindt, altijd gerechtigd om een lopende offerteaanvraag stop te zetten of de offerte af te wijzen.
7.12	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 en subscriptionsmodellen bestaat meegestuurd met de offerte.
7.13	Offertes omvatten standaard ten minste de volgende items: 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. bedongen korting op listprijs van Microsoft 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/ indexering tov van een eerder onderhoudscontract 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.
7.14	De offerte kan op de volgende wijze worden aangeboden aan de Opdrachtgever/Deelnemer: 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.
7.15	Opdrachtgever/Deelnemer behoudt de mogelijkheid om zelf rechtstreeks te onderhandelen met Microsoft 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 Microsoft. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat met Microsoft gemaakte afspraken door Opdrachtnemer overgenomen kunnen worden. In voorkomend geval zal Opdrachtgever in lijn met de Raamovereenkomst handelen.
7.16	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om bij de verwerving van Microsoft 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 Microsoft software en waaronder security & privacy-vereisten (zoals de verwerkersovereenkomst, BIO (ICO-wizard) en de ICT inkoopvoorwaarden (zoals AWBIT 2018 of diens opvolger en/of Cloudvoorwaarden).
7.17	Indien Microsoft van Microsoft software de voorwaarden van Opdrachtgever zoals bedoeld bij 7.16 niet accepteert, dient Opdrachtnemer dit in het Inkoopproces te motiveren en kenbaar te maken aan Opdrachtgever/Deelnemers. De voorwaarden welke door een Microsoft 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 Microsoft van toepassing verklaart.

8. Aanvullende Dienstverlening

Waar mogelijk, maar tenminste in de aangeboden offertes, wensen Deelnemers binnen de context van de aan Microsoft software gerelateerde Dienstverlening gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd. Hieronder valt advies en over gebruikte Microsoft software, aantallen af te nemen Microsoft 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 Microsoft software werkend te krijgen en/of te configureren. Ook trainingen of opleidingen direct gerelateerd aan Microsoft software kan op verzoek worden afgenomen bij Opdrachtnemer.

Eisen aanvullende Dienstverlening

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 Microsoft 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.
8.2	Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd Opdrachtgever/Deelnemers van advies voorzien over mogelijkheden betreffende de Microsoft 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.
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 hem geleverd en/of in beheer zijn.
8.4	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever proactief attenderen op wijzigingen in (bestaande) licentie-modellen en/of -voorwaarden, die mogelijk incompliance tot gevolg hebben en/of (mogelijke) Microsoft lock-ins in het softwarelandschap van de Opdrachtgever. Het betreft algemene relevante adviezen t.a.v. compliance.
8.5	Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd Opdrachtgever van advies voorzien over de inzet en het gebruik van bestaande Microsoft software t.a.v. een efficiency slag i.r.t. de kosten.
8.6	Opdrachtnemer verschaft, gevraagd en ongevraagd, inzicht in de (on)mogelijkheden over het overnemen of doorgeven van licenties binnen de sector van Opdrachtgever.
8.7	Op verzoek van Deelnemer geeft Opdrachtnemer en/of een Microsoft die worden ingezet via Opdrachtnemer, medewerkers van Opdrachtgever een (maatwerk)opleiding over de (geleverde)

	Microsoft 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.
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.

9. Eisen aan Leveringen	
9.1	Opdrachtnemer heeft aantoonbare inspanningsverplichting om de continuïteit van de leveringen en up to date houden van Microsoft software aan Deelnemers te borgen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om ondermeer de juiste afspraken te maken met de Microsoft over levering en up to date houden van Microsoft software en het na te jagen als doorlooptijden niet wordt behaald door toedoen van Microsoft.
9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (elektronische) leveren van de aangekochte Microsoft software naar vooraf overeengekomen contactpersoon van Deelnemer.
9.3	In de besteladministratie van Opdrachtnemer wordt het bestelproces (van offerteaanvraag tot levering) geregistreerd en bijgehouden. Deze is te raadplegen door Opdrachtgever/Deelnemer(s).
9.4	Opdrachtnemer stuurt indien gewenst een melding per mail waardoor het voor Opdrachtnemer inzichtelijk is wanneer de levering gaat plaatsvinden.
9.5	Indien in een offerteaanvraag geen levertijd is overeengekomen, dan wordt de levertijd van Microsoft software en/of diensten door de Opdrachtnemer gesteld op maximaal 5 werkdagen. De levertermijn vangt aan op de eerste werkdag na opdrachtverstrekking.
9.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er digitaal toegang is bij Microsoft. Dit betreft minimaal een URL, tot de handleidingen, gebruiksvorschriften, productcodes, garantie- en servicenummers van geleverde Standaard Software en eventueel niet meer in onderhoud zijnde Microsoft software en de gebruikersrechten. Waar mogelijk in dit in de Nederlandse of Engelse taal.
9.7	De garantie die door de Vendor wordt afgegeven op de geleverde Microsoft software geeft Opdrachtnemer onverminderd, 1 op 1, door aan Deelnemer. Het betreft hier de toepasselijke licentie- onderhoud- en contractvoorwaarden conform eis 7.16 of 7.17.
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 Microsoft, te kunnen beantwoorden. Dit kan zowel een verzoek zijn vanuit Microsoft als vanuit Aanbestedende dienst. In beide gevallen stelt Opdrachtnemer informatie beschikbaar aan Opdrachtgever. Het beschikbaar stellen van de informatie zoals geëist in PVE 12.2 en/of informatie rondom gebruikersvoorwaarden, licentievoorwaarden en overige geldende voorwaarden heeft Opdrachtnemer een resultaatverplichting.

10. Eisen aan Registratie van licenties, abonnementen, onderhoud en support van Microsoft software	
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
10.2	Opdrachtnemer registreert namens Deelnemers: - Alle aangeschafte licenties en abonnementen voor On-premise en Cloud Microsoft software - Alle onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.

	Hierbij wordt in ieder geval het volgende van de registratie gevraagd: - Registratie per waterschap - Registratie per afdeling - Registratie per Microsoft - Contractnummer Microsoft/ SKU code - Aanvrager en eindklant - het type licentie/subscription model (gebrukslicenties, onderhoudslicenties, abonnementen etc.); - aantal licenties - Prijzen totaal en per eenheid - De initiële kosten en jaarbedragen - Ingangsdatum, einddatum - Opzegtermijn van (onderhouds)contract
10.3	Opdrachtnemer geeft Deelnemers rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Opdrachtnemer) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.
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.

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 (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 de volgende minimale eisen aan het webportaal.

Eisen aan webportaal

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.
11.2	Het webportaal wordt weergegeven in de Nederlandse of Engelse taal.
11.3	Het webportaal is voorzien van een functionaliteit waarbij het mogelijk is om het bestelproces per Deelnemer via portaal te laten verlopen.
11.4	Het webportaal is 24/7 benaderbaar met een beschikbaarheidspercentage van 99%.
11.5	Een geplaatste order dient binnen 1 dag zichtbaar te zijn in het webportaal.
11.6	Opdrachtnemer voldoet en blijft voldoen aan de BIO eisen voor het webportaal die via ICO-wizard zijn vastgesteld in bijlage 5a.
11.7	Opdrachtnemer traint Opdrachtgever/Deelnemers in het gebruik van de webportaal.
11.8	De webportaal wordt door de Opdrachtnemer ingericht en beheerd.
11.9	Een klantspecifiek ingericht webportaal conform eisen en 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.
11.10	De eisen 11.1 t/m 11.6 en 11.14 t/m 11.19 die gesteld worden aan het webportaal zal door Opdrachtgever bij de voorlopig gegunde Inschrijver tijdens de verificatiefase worden geverifieerd.
11.11	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.
11.12	Het webportaal geeft realtime inzicht in lopende onderhoudscontracten met afloopdata. Deze inzichten zijn als rapportage te exporteren naar Excel en/of PDF formaat.
11.13	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.
11.14	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.
11.15	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.

11.16	Het webportaal kan optioneel een trigger versturen via e-mail, indien een aangevraagde software offerte gereed staat in het webportaal.
11.17	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.
11.18	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.
11.19	Het webportaal stuurt een digitale factuur (PDF en/of e-factuur formaat) uit naar een nader op te geven email adres van Opdrachtgever/Deelnemer.

12. Managementrapportages

De informatieverstrekking over aanschaffingen en verlengingen van (onderhouds)contracten van Microsoft software door Deelnemer in de basis voor professionalisering van de inkoopfunctie van Deelnemers op het gebied van inkoop van Microsoft 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 uitnutting van de schaalgrootte die alle deelnemers realiseren bij Microsoft.

Eisen Managementrapportages

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: 1. Leveringen 2. Overzicht Offertes 3. Dienstverlening/Advies 4. Overzicht accountgesprekken 5. Overzicht klachten
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: • Ordernummer van de Deelnemer • Naam Microsoft • Contractnummer Microsoft • 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 • Overzicht van afloopdatum contracten

	Besparingsmogelijkheden en verbeteringen die in de relatie met Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden.
12.3	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid gecumuleerde rapportages te vervaardigen voor en door Opdrachtgever.
12.4	De output van alle rapportages worden als digitaal bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig bestand aangemaakt en kunnen worden gedownload.
12.5	Rapportages dienen transparant vervaardigd te kunnen te worden. Dit houdt in dat: - Bevindingen duidelijk te volgen zijn. - Rapportages een consistente gedragslijn volgen. - Tekortkomingen en aandachtspunten gesignaleerd worden en oplossingen worden benoemd (verbetervoorstellen) Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.

13. Contact en contactpersonen

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.

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 Microsoft 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.

Eisen Contact en contactpersonen

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 offerteaavragen en orders.
13.2	Opdrachtnemer levert de volgende advies werkzaamheden via haar contactcenter of persoon: - Adviezen over passende vormen voor Microsoft software onderhoud; - Eerstelijns assistentie bij vragen over Microsoft software, - Ondersteuning bij escalaties over Microsoft software naar Microsoft.
13.3	Opdrachtnemer stelt zich op als belangenbehartiger voor Deelnemer op het gebied van de inkoop van Microsoft software en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Microsoft. 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.
13.4	Opdrachtnemer heeft het verkrijgen en behouden van praktische kennis t.a.v. van produktkennis over Microsoft software intern geborgd.
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.
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.
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.

14. Eisen diverse overleggen

Overleg Deelnemers

14.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) twee maal per jaar een overleg plaats tussen Deelnemer(s) en Opdrachtnemer.
14.2	Tijdens het operationeel/tactisch overleg met een Deelnemer worden minimaal volgende onderwerpen besproken: - Performance - Rapportages over levering van Microsoft 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 Een week voorafgaand aan het operationeel/tactisch overleg levert Opdrachtnemer informatie t.b.v. bovenstaande aan bij Deelnemer.

Overleg Opdrachtgever

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.
14.4	Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten managementinformatie en rapportages • Samenwerking en klanttevredenheid (klantonderzoek) • Resultaten van de vastgestelde KPI's • Knelpunten in de uitvoering van de Opdracht • Escalaties; • Vaststellen van verbeterplannen, efficiency plannen; • Ontwikkelingen bij de Deelnemers. • Ontwikkelingen in de markt • Ontwikkelingen binnen de Opdrachtgever en organisatie Opdrachtnemer Een week voorafgaand aan het tactisch/strategisch overleg levert Opdrachtnemer informatie t.b.v. bovenstaande aan bij hWh.

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.
14.6	De Opdrachtnemer geeft tenminste 1 keer per jaar haar visie op de marktontwikkelingen voor het komende jaar/jaren, besparingsmogelijkheden, verbeteringen die in de relatie met Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden.

15. Eisen aan Service Level Agreement / Dossier Afspraken

15.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de minimale vereisten en kpi's zoals gesteld in bijgevoegde SLA Bijlage 15 .
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.
15.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met de minimale vereisten in bijgevoegde DAP Bijlage 16 .
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.

16. Eisen aan Exit strategie

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.
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.
16.3	Onderhoud en eventuele garantie op geleverde Microsoft software blijft onverminderd van kracht na aflopen van de Nadere Overeenkomst en 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.

17. Eisen aan Maatschappelijk verantwoord inkopen

- 17.1** Opdrachtnemer verplicht zich om onderstaande gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor de Opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten.
- De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
 - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.

18. Eisen aan Social return

- 18.1** Door in te schrijven op onderhavige aanbesteding verplicht Inschrijver zich na ondertekening van de Raamovereenkomst om aantoonbaar invulling te geven aan Social Return door minimaal 1 procent van de omzet uit de Dienstverleningscomponent van de Raamovereenkomst exclusief BTW (= inspanningswaarde) aan medewerkers uit de doelgroepen in te zetten (gedurende de looptijd van de raamovereenkomst / opdracht). Het is toegestaan dat Inschrijver een samenwerking heeft met een SROI partner of een lokale sociale voorziening om op die manier de omzetwaarde van 1% in te zetten voor Social Return. Met het dienstverleningscomponent wordt niet bedoeld de totale omzet van verwerving, onderhoud en support van standaardsoftware, maar de omzet voor de door Software-reseller uitgevoerde dienstverlening. De dienstverleningscomponent wordt afgeleid van de marge (waarde n.a.v. de verrekening van het opslagpercentage) die de Software-reseller ontvangt. Het proces en de nadere voorwaarden rondom Social return staan beschreven in **Bijlage 18 – Social Return**. Opdrachtnemer stemt daar mee in.

19. Eisen aan Security en Privacy

- 19.1** Opdrachtnemer zal wanneer er een verwerkersovereenkomst moet worden gesloten standaardverwerkersovereenkomst uit bijlage 12 bijvoegen bij de standaardcontracten.
- 19.2** Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat Deelnemers voldoen en blijven voldoen aan de BIO door bij iedere concrete bestelling samen met de Deelnemers de juiste ICO-wizard eisen en wensen vast te stellen.