

## BIJLAGE 1 - Programma van eisen en wensen

### versie 2.0

In dit document zijn de eisen en wensen opgenomen die de Opdrachtgever stelt aan de gevraagde levering van Standaard Software en gerelateerde dienstverlening.

### Eisen

| Leveren van Standaard Software |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Algemeen                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.                             | Inschrijver heeft ervaring met: <ul style="list-style-type: none"><li>• het (door)leveren van Standaard Software;</li><li>• het administreren van het (door)leveren van Standaard Software;</li><li>• het rapporteren over het (door)leveren van Standaard Software;</li><li>• het bieden van ondersteuning en advies bij het (door)leveren van Standaard Software.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.                             | Inschrijver handelt als vertegenwoordiger van de belangen van Opdrachtgever. Tussen de partijen wordt de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten getekend met alle daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.                             | Inschrijver verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis-, en marktontwikkelingen op het gebied van Standaard programmatuur, en verklaart zich bereid en in staat om op reguliere basis en op eigen initiatief de Opdrachtgever te informeren over de relevante nieuwe ontwikkelingen op dit gebied.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.                             | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Standaardprogrammatuur, al dan niet inclusief de daaraan gerelateerde Onderhoud en Diensten, separaat aan te besteden. Indien Standaardprogrammatuur, al dan niet inclusief de daaraan gerelateerde Onderhoud en Diensten, separaat door Opdrachtgever is aanbesteed, kan Opdrachtgever besluiten deze geheel of gedeeltelijk af te nemen onder het separaat aanbestede contract of deze zelfstandig contracteren.                                                                                                                                                                                      |
| 5.                             | Inschrijver treedt op als intermediair voor de door Opdrachtgever af te nemen Supportdiensten. Dit betekent dat Inschrijver zorgdraagt voor de contractering en facturatie van deze Supportdiensten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf partijen aan te dragen voor het uitvoeren van deze Supportdiensten. Inschrijver accepteert de door Opdrachtgever aangedragen partijen voor Supportdiensten, tenzij er door Inschrijver aangetoond kan worden dat levering van de betreffende Supportdiensten niet mogelijk is. Op verzoek van Opdrachtgever bemiddelt Inschrijver in de selectie van in te zetten partijen voor Supportdiensten. |
| 6.                             | Inschrijver stelt na gunning op basis van dit PvE de definitieve Raamovereenkomst (met nadere uitwerking van de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden voor Opdrachtgever en Inschrijver), een Service Level Agreement en Dossier Afspraken Procedures op en vast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.                             | Inschrijver voert na opdrachtverlening een startoverleg met de Opdrachtgever betreffende implementatie van het project.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8.</b>            | Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde conceptovereenkomst (bijlage 8) en de bijgevoegde ARBIT (bijlage 7). Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de Opdrachtgever zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>9.</b>            | Inschrijver gaat akkoord met de Verwerkersovereenkomst zoals in bijlage 9 is opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Offerteproces</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>10.</b>           | Inschrijver dient bij offerteverzoeken binnen de scope van deze aanbesteding te allen tijde een Nadere offerte uit te brengen. Indien Inschrijver hier niet toe in staat is, dient Inschrijver door middel van een gemotiveerde onderbouwing aan te tonen dat dit wordt veroorzaakt door omstandigheden die buiten zijn invloedssfeer liggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>11.</b>           | In de offerteadministratie van Inschrijver worden de doorlooptijden van het bestelproces (van offerteaanvraag tot levering) bijgehouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>12.</b>           | Inschrijver bevestigt aanvragen voor Standaardprogrammatuur welke door Opdrachtgever via het afgesproken inkoopkanaal worden gedaan met een directe bevestiging van ontvangst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>13.</b>           | De Offerte naar aanleiding van een aanvraag gedaan via het afgesproken inkoopkanaal wordt: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. digitaal aangeboden- in downloadbare PDF-en/of ODF-formaat;</li> <li>2. beschikbaar gesteld in het webportaal;</li> <li>3. opgenomen in rapportages aan opdrachtgever.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>14.</b>           | Inschrijver ingediende Nadere offerte dient minimaal te zijn voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het contractnummer waaronder de offerte is aangeboden;</li> <li>• ordernummer/kenmerk opdrachtgever;</li> <li>• offertedatum;</li> <li>• geldigheidsduur offerte;</li> <li>• omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer indien van toepassing);</li> <li>• type support;</li> <li>• type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.)</li> <li>• opzegtermijn licentie (indien van toepassing)</li> <li>• beschrijving voorgestelde oplossing (bij functionele uitvraag)</li> <li>• looptijd product/dienst;</li> <li>• geoffreerde aantallen;</li> <li>• verwachte leverdatum;</li> <li>• netto inkoopprijs Inschrijver-Vendor;</li> <li>• opslagpercentage;</li> <li>• opmerkingen;</li> <li>• prijs per stuk;</li> </ul> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• totaalprijs excl. BTW;</li> <li>• totaalprijs incl. BTW;</li> <li>• facturatieschema;</li> <li>• de SKU Code (indien beschikbaar).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 15.             | <p>Inschrijver levert bij elke Nadere offerte alle relevante en actuele voorwaarden/documentatie aan waaronder tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle voorwaarden van de Vendor die van toepassing zijn;</li> <li>• alle aanvullende bijlages waarnaar verwezen wordt in de voorwaarden, zoals: productomschrijvingen, EULA's, prijslijsten, SLA's etc.</li> <li>• op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver de inkoopofferte van de Vendor aan te leveren;</li> <li>• officiële listprijs van de Vendor;</li> <li>• eventueel bedongen korting op de listprijs (staffelkorting);</li> <li>• gespecificeerde kostenopbouw bij een cloudoplossing (storage, gebruikers etc.);</li> <li>• exitplan bij een cloudoplossing;</li> <li>• volledige beschrijving voorgestelde oplossing(en) bij functionele uitvraag of advies uitvraag.</li> </ul> |
| 16.             | <p>Inschrijver brengt tijdig conform onderstaande KPI's relevante nadere offertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maximale doorlooptijd productgerichte aanvraag: 4 werkdagen;</li> <li>• maximale doorlooptijd productgerichte aanvraag in geval van spoed, gespecificeerd door Opdrachtgever: 2 werkdagen;</li> <li>• KPI: <math>\geq 95\%</math> voldoet aan bovenstaande, zowel voor standaard offerteaanvraag als spoed offerteaanvraag;</li> <li>• doorlooptijd functionele aanvraag wordt aangegeven in de functionele aanvraag.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17.             | Geldigheidsduur van Nadere offertes is 30 dagen, tenzij anders aangegeven in de Nadere offerteaanvraag door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Levering</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 18.             | Inschrijver levert de Standaardprogrammatuur aan Opdrachtgever in de Nederlandse taal, tenzij dit product niet in de Nederlandse taal bestaat, of Opdrachtgever aangeeft dat een andere taal gewenst is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 19.             | Inschrijver stelt zonder bijkomende kosten de documentatie zoals handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften voor de geleverde Standaardprogrammatuur elektronisch beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20.             | Inschrijver garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Opdrachtgever is geborgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 21.             | Inschrijver garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor Opdrachtgever de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij Vendoren. De meest gunstige voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhoudsvoorwaarden, ondersteuning en diensten als de prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 22.             | Inschrijver is akkoord met de voorwaarde dat Opdrachtgever het recht heeft om zelf te onderhandelen met Vendoren over prijs en voorwaarden. In geval Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt levert/verlengt Inschrijver conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23.               | <p>Leveringen dienen plaats te vinden conform onderstaande KPI's. De KPI is niet op Functionele aanvragen van toepassing, hier geldt het in de Functionele uitvraag opgenomen tijdspad.</p> <p><b>KPI maximale doorlooptijd standaard levering</b></p> <p>≥ 90% binnen 5 werkdagen<br/>100% binnen 10 werkdagen.</p> <p><b>KPI maximale doorlooptijd spoedlevering</b></p> <p>≥ 90% binnen 2 werkdagen<br/>100% binnen 3 werkdagen.</p> <p><i>NB 1: Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedleveringen zijn.</i></p> <p><i>NB 2: Bij leveringen waarbij sprake is van een combinatie van meerdere soorten (bijvoorbeeld Standaardsoftware in combinatie met Gerelateerde dienstverlening) kan in overleg met Opdrachtgever een afwijkende levertijd worden afgesproken.</i></p> |
| 24.               | <p>Afleveringsbonnen bevatten standaard tenminste de volgende items:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offertenummer Opdrachtgever;</li> <li>• Offertedatum;</li> <li>• Productomschrijving incl. versienummer, unieke productcode en operating system;</li> <li>• Geleverde aantallen (per onderdeel, module etc.);</li> <li>• Soort licentie (indien van toepassing);</li> <li>• Leverdatum;</li> <li>• Ingangsdatum (onderhoudscontract);</li> <li>• Einddatum (onderhoudscontract of tijdelijke licenties).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 25.               | <p>Inschrijver levert Standaard Software en/of Gerelateerde dienstverlening conform de Baseline Informatievoorziening Overheid (BIO) en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst de Producten en/of Diensten en/of projectwerkzaamheden die worden aangeboden het basis beveiligingsniveau, zoals beschreven in het BIO, niet aantasten. Inschrijver draagt er tevens zorg voor dat eventuele onderaannemers zich ook committeren aan bovenstaande zodat beveiliging in de keten geborgd is. De BIO staat vermeld op de volgende site: <a href="https://bio-overheid.nl/">https://bio-overheid.nl/</a></p>                                                                                                                                                                                   |
| 26.               | <p>Indien blijkt dat Standaardprogrammatuur niet geleverd kan worden (m.u.v. de huidige installed base), dan neemt Inschrijver - al dan niet met tussenkomst van onderaannemers en/of samenwerkingspartners - binnen 3 maanden na aanvraag deze Standaardprogrammatuur alsnog op in het leveringsprogramma. Deze eis is niet van toepassing op Standaardprogrammatuur waarvan de Vendor aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Inschrijver wordt aangetoond.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 27.               | <p>Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, verpakkingskosten, etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Uitvoering</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>28.</b>    | Inschrijver gaat pas over tot verlenging dan wel beëindiging van Nadere overeenkomsten m.b.t. Standaardprogrammatuur, indien daarvoor door Opdrachtgever expliciet schriftelijk opdracht is gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>29.</b>    | Inschrijver garandeert in geval van verlenging van huidige Nadere overeenkomsten garandeert de Inschrijver een inspanningsverplichting dat de verlenging plaatsvindt tegen de huidige of gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer vragen om bewijslast te overhandigen.                                                                                                                                                                                |
| <b>30.</b>    | Opdrachtgever heeft het recht om een audit op het proces uit te (laten) voeren. Inschrijver biedt zijn medewerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>31.</b>    | Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd zodra de Vendor van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever een nieuwe versie uitbrengt van de betreffende Standaardprogrammatuur. Tevens wordt Opdrachtgever onverwijld geïnformeerd zodra bekend is dat bepaalde Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever End-of-Life en/of End-of Support is.                                                                       |
| <b>32.</b>    | Inschrijver informeert Opdrachtgever tijdig en proactief over wijzigingen (bijvoorbeeld het naderende einde van een contract) in lopende (Onderhouds) contracten en licentievoorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>33.</b>    | Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd indien de Vendor van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>34.</b>    | In het geval dat contractuele verlengingsmogelijkheden van Nadere overeenkomsten na de contractduur van de Raamovereenkomst liggen, heeft Opdrachtgever het recht om deze Nadere overeenkomsten elders onder te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Advies</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>35.</b>    | Inschrijver beschikt over operationele kennis van en ervaring met een groot scala aan Standaardprogrammatuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>36.</b>    | <p>Inschrijver informeert Opdrachtgever proactief uiterlijk drie (3) maanden (of zoveel eerder) voor afloop van een Nadere overeenkomst en adviseert Opdrachtgever over verlenging of beëindiging van de Nadere overeenkomst.</p> <p>Indien dit niet het geval is, en Opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, bijvoorbeeld omdat de condities waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, zijn de extra kosten als gevolg hiervan voor rekening van Inschrijver</p> |
| <b>37.</b>    | Inschrijver geeft ondersteuning en/of advies bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Standaardprogrammatuur op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Standaardprogrammatuur producten gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever aangereikte informatie.                                                                                                                                     |
| <b>38.</b>    | Inschrijver is bereid en verdiept zich, om een passende aanbieding op een bestelling te kunnen doen, kosteloos in de infrastructuur en technische / standaard applicatie architectuur van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>39.</b>    | Inschrijver levert periodiek onafhankelijk advies over de samenstelling van de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde standaard softwarepakketten. Opdrachtgever levert de Inschrijver hiertoe de gebruiksdata aan. Het advies bestaat minimaal uit een analyse naar samenstelling en gebruik van de licenties en een beschrijving en analyse van het gebruik en conclusies, aanbevelingen met betrekking tot optimale samenstelling en gebruik van de bedoelde licenties.                  |
| <b>40.</b>    | Leverancier geeft halfjaarlijkse informatie over licentievoorwaarden en -structuren en jaarlijks een voorlichting, schriftelijk dan wel mondeling van de wijzigingen daarin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>41.</b>    | Indien gevraagd adviseert Inschrijver, zonder meerkosten, inzake de aanschaf van open source producten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Informatieverstrekking en Rapportages |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42.                                   | Inschrijver legt alle bij hem aangeschafte Standaardprogrammatuur en contracten gestructureerd vast waarbij Inschrijver zich expliciet conformeert aan de informatiebehoeften van Opdrachtgever op dit gebied.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 43.                                   | Inschrijver registreert namens Opdrachtgever alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 44.                                   | Inschrijver garandeert dat de contractenadministratie ten behoeve van Opdrachtgever actueel en raadpleegbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 45.                                   | Inschrijver geeft Opdrachtgever rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Inschrijver) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 46.                                   | Inschrijver ziet rapportages ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt als onderdeel van de Dienstverlening. Hiervoor worden Opdrachtgever geen additionele kosten in rekening gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 47.                                   | Op verzoek van Opdrachtgever rapporteert Inschrijver over de informatie die aanwezig is in zijn administratie. De rapportage vindt plaats in een formaat welke na gunning in overleg definitief wordt vastgesteld. De rapportage wordt maandelijks via het webportaal door Inschrijver aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                     |
| 48.                                   | <p>Inschrijver conformeert zich aan de minimale inhoud van de rapportages, ten minste dient beschikbaar te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een overzicht van het aantal licenties per item</li> <li>• een overzicht waaruit blijkt welke licenties per wanneer verlopen</li> <li>• een overzicht van de te verwachten kosten tot en met het einde van het lopende kalenderjaar</li> <li>• een trendoverzicht ten aanzien van het aantal vragen (stijging / daling / analyser) per periode</li> </ul> |
| 49.                                   | Inschrijver levert, in overleg met Opdrachtgever, maatwerkrapportages aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 50.                                   | Indien Inschrijver zijn financiële jaarverslag publiceert, overhandigt zij Opdrachtgever hiervan een kopie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 51.                                   | Inschrijver stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Standaardsoftware te kunnen beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 52.                                   | Overdraagbaarheid. Inschrijver draagt aan het eind van de Raamovereenkomst binnen de transitieperiode bestanden en rapportages die ten behoeve van Opdrachtgever zijn gemaakt over aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Vraagafhandeling en Helpdesk          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contact en contactpersoon             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 53.                                   | De Inschrijver beschikt over een servicedesk voor het beantwoorden van vragen m.b.t. leveringen, die medewerkers in correct Nederlands te woord staat. Deze servicedesk is telefonisch en per e- mail bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur CET.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 54.                                   | Inschrijver stelt een accountmanager aan die het contact onderhoudt met de nader te benoemen contractmanager van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategische vlak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 55.                                   | Inschrijver stelt een contactpersoon aan die het contact onderhoudt op operationeel vlak, die zich voldoende inleeft in Opdrachtgever, de vereiste kennis heeft van de materie en de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>56.</b>                  | Inschrijver stelt zich garant voor het uitvoering geven aan afspraken die met de contractmanager Opdrachtgever worden gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>57.</b>                  | Inschrijver stelt zich garant voor de uitvoering van verbeterpunten die met de contractmanager van Opdrachtgever zijn afgesproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Webportaal</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>58.</b>                  | Inschrijver stelt zonder extra kosten één webportaal ter beschikking aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>59.</b>                  | <p>Opdrachtgever eist dat de rapportages en (status)inzichten via één webportaal worden aangeboden. Dit webportaal dient gebruikersvriendelijk te zijn en een hoge mate van beveiliging te kennen zodat geen ongeautoriseerde raadplegingen kunnen plaatsvinden. De technische (beveiligings)eisen zijn opgenomen in eis 70 t/m 91.</p> <p>Het webportaal voldoet ten minste aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• via de webportal wordt een administratie bijgehouden van alle offertes, leveringen en verlengingen (-status) van Standaardprogrammatuur (t.b.v. de rapportages);</li> <li>• het webportaal moet gebruiksvriendelijk zijn en ondersteuning bieden aan raadpleeghandelingen;</li> <li>• uniformering van het administratieproces;</li> <li>• functionaliteit waarin de voortgang van Nadere Offertes (op geaggregeerd niveau) te volgen is;</li> <li>• met de functionaliteit kan selectief (specifiek) een Nadere aanvraag worden gevolgd;</li> <li>• opdrachtgever krijgt online inzicht in de status van het Leveringsproces;</li> <li>• het webportaal moet diverse (management-) rapportages leveren;</li> <li>• het leveren van transparantie ten aanzien van de geldende tarieven</li> <li>• het beheer van het webportaal is ondergebracht bij de Inschrijver.</li> </ul> <p>Naar verwachting maken vijf medewerkers gebruik van dit webportaal.</p> |
| <b>60.</b>                  | Het webportaal is in staat om door middel van exports actuele gegevens te leveren aan Opdrachtgever, op een dusdanige manier dat Opdrachtgever deze gegevens verder kan bewerken (bijvoorbeeld in .CSV-formaat).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Klachtenafhandeling</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>61.</b>                  | Inschrijver richt met betrekking tot deze opdracht een klachtenprocedure in (ten aanzien van offertes, leveringen, facturen etc.). De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht en het inhoudelijk reageren alsmede verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal 10 Werkdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>62.</b>                  | De klachtenprocedure dient gesteld te zijn, en te kunnen worden doorlopen, in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Incident / Escalatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>63.</b>                  | Inschrijver richt met betrekking tot deze opdracht een incidenten- en escalatieprocedure in. In deze procedure wordt in ieder geval een escalatiemanager opgenomen die direct aanspreekbaar is voor incidenten en escalaties en zo snel als mogelijk zorgt voor een oplossing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 64.                | Inschrijver reageert zo snel als mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen, op aangemelde incidenten en/of escalaties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 65.                | Ingeval van melding van een structureel probleem waarvoor de escalatiemanager wordt aangesproken, wordt ten minste binnen 4 werkdagen een aanvang gemaakt met het oplossen van het probleem.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 66.                | Inschrijver stemt in met het pas als opgelost beschouwen van een incident/escalatie als de eindrapportage door Opdrachtgever is geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Facturering</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 67.                | Inschrijver zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt. Opdrachtgever betaalt daarmee alleen aan Inschrijver. Indien goed onderbouwd door Opdrachtnemer, en altijd in overleg met de Opdrachtgever, zijn enkele uitzonderingen mogelijk.                                                                                                                      |
| 68.                | Facturen worden maandelijks als e-factuur verstuurd, in plaats van papieren of PDF-facturen. Werkt u nog niet met e-facturatie, volg dan de bijgaande link om te bekijken hoe u kunt overstappen naar e-facturatie met Staatsbosbeheer: <a href="https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/">https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/</a> .<br>De door de Opdrachtgever goedgekeurde offerte is als bijlage bij de factuur opgenomen. |
| 69.                | Op de factuur dient minimaal te staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal stuks per licentie</li> <li>• omschrijving van de afgenomen licentie, inclusief versie</li> <li>• duur van de licentie (<i>datum van – datum tot en met</i>)</li> <li>• bedrag per licentie</li> <li>• leverancier van de licentie</li> <li>• type licentie (<i>machine based, person based, ...</i>)</li> </ul>                                                         |

| <b>Technische eisen webportaal</b> |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <b>Informatiebeveiliging</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| 70.                                | Inschrijver is bekend met de AVG en heeft procedures beschikbaar indien er een melding conform de AVG dient plaats te vinden.                                                                                                                               |
| 71.                                | De beherende partij / hostende partij van het Webportaal beschikt aantoonbaar over een geldig ISO27001 certificaat. Of een minimaal gelijkwaardig , het is daarbij aan de Inschrijver om de gelijkwaardigheid aan te tonen.                                 |
|                                    | <b>Beschikbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
| 72.                                | Met betrekking tot de beschikbaarheid van het webportaal geldt het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheidsvenster: 00.00-24.00, 365 dagen per jaar (exclusief gepland onderhoud)</li> <li>• Beschikbaarheidseis: 99%</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73. | Het datacenter waar het Webportaal gehost wordt bevindt zich binnen de Europese Economische Ruimte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     | <b>Web en Portaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 74. | Inschrijver monitort de webomgeving dagelijks en schakelt indien nodig extra capaciteit bij om de webdienst naar behoren te laten werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 75. | De verbinding van en naar het Webportaal dient beveiligd en versleuteld te zijn d.m.v. geldige certificaten en TLS verbinding over TCP poort 443.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 76. | Inschrijver biedt de mogelijkheid tot Azure Saml SSO voor authenticatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 77. | Het Webportaal kan worden benaderd via elke moderne standaard-browser (marktconform) en kan daarmee zonder plug-ins juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term "modern" niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname maar voortdurend de actualiteit volgt).                                                                                                     |
|     | <b>Technische eisen webserver</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 78. | Het webportaal is bereikbaar via IPv4 en IPv6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 79. | Alle portaalpagina's dienen ten alle tijden te bereiken zijn via HTTPS poort 443 en geen andere poort.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 80. | Indien niet alle informatie via een beveiligde verbinding wordt uitgewisseld, vindt er een permanente redirect plaats van HTTP naar HTTPS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 81. | De webserver waarop het webportaal draait dient voorzien te zijn van een HSTS-policy. Dit zorgt ervoor dat bij een terugkerend bezoek van een klant de browser direct naar HTTPS verbind.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 82. | Het webportaal ondersteunt TLS 1.3. Deze versies van SSL/TLS bieden betere veiligheidsvoorzieningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 83. | De webserver(s) ondersteunen alleen voldoende veilige cipher suites. Voor meer informatie zie 'TLS-richtlijnen van NCSC', richtlijn B2-1 t/m B2-4.<br><a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1</a>                             |
| 84. | De webserver(s) ondersteunen voldoende veilige Diffie-Hellman-parameters voor sleuteluitwisseling. Voor meer informatie zie 'TLS-richtlijnen van NCSC', richtlijnen B4-1 t/m 4-2. <a href="https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1">https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1</a> |
| 85. | Er mag geen gebruik gemaakt worden van SSLv1, SSLv2, SSLv3, TLS1.0 en TLS1.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 86. | Het is niet toegestaan om additionele applicaties te leveren voor bijvoorbeeld beheer in de on-premise omgeving van Opdrachtgever. Inschrijver garandeert dat alle functionaliteiten volledig zijn ondergebracht in de website / portal / beheerwebsite. Er dient een webportaal geleverd te worden waar onder verstaan wordt dat deze via een webbrowser ontsloten kan worden.                                                                   |
| 87. | Inschrijver verplicht zich tot het gebruiken van veilige cookies of apps.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 88. | Het webportaal maakt gebruik van invoervalidatie om verdachte tekens, karakters of commando's uit te sluiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|     | <b>Web en API</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 89. | Bij gebruik van API is het geboden webportaal via REST webservices te benaderen en gebruikt daarbij JSON als in- en uitvoer formaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 90. | De REST webservice is voldoende gedocumenteerd zodat interfacebouwers in staat zijn om gebruikt te maken van de REST API.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 91. | De verbinding van en naar de REST API dient beveiligd en versleuteld te zijn d.m.v. geldige certificaten en TLS verbinding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Wensen

| Wens opslagpercentage | Nr | Beoordelingsaspecten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Max. aantal punten |
|-----------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Opslagpercentage      | 1. | <p>Maximum opslagpercentage op de netto inkoopprijs(zen) die Inschrijver maximaal gaat hanteren in alle nadere offertes voor het leveren van Standaardsoftware gerelateerde dienstverlening.</p> <p>Het te offerreren maximum opslagpercentage is een getal met twee decimalen en is groter of gelijk aan 0,01% en is maximaal 3,00%. Afwijken hiervan betekent dat uw inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw inschrijving terzijde wordt gelegd.</p> | 550                |

| Kwalitatieve wensen | Nr | Beoordelingsaspecten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Max. aantal punten |
|---------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Offerte             | 2. | <p>Wens is dat offertes digitaal, via mail en het webportaal, aangeboden worden in een downloadbaar PDF-bestand met daarin minimaal de onderwerpen benoemd zoals opgesomd in eisen 14 en 15.</p> <p>Voeg een voorbeeld van twee offertes toe. Bij de beoordeling letten we onder andere op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. overzichtelijkheid</li> <li>B. compleetheid</li> <li>C. eenduidigheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 50                 |
| Advisering          | 3. | <p>Wens is dat Inschrijver uitgebreide kennis heeft over, en dat Inschrijver Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd adviseert met betrekking tot, levering van Standaard Software en gerelateerde dienstverlening. Geef aan hoe u hier invulling aan geeft. Doe dat in maximaal 4 pagina's A4, met een minimale lettergrootte van 10 en paginamargers van minimaal 2,5 cm.</p> <p>Bij de beoordeling letten we onder andere op inhoud en kwaliteit van onderstaande onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. de relevante Standaardsoftwaremarkt en gedetailleerde kennis van de submarkten</li> <li>A. relevante licentiestructuren, met name van Microsoft</li> <li>B. relevante Microsoft roadmaps</li> <li>C. software asset management (SAM)</li> <li>D. lifecycle management (LCM)</li> <li>E. portfolioadvisering op gebied van Standaardsoftware: het beheren, rationaliseren en optimaliseren van de aankoop, en bestaande implementatie van softwarepakketten</li> </ul> | 100                |

|                    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|--------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                    |           | <p>F. het borgen en kennisoverdracht aan Opdrachtgever van bovenstaande onderwerpen.</p> <p>Voeg daarbij een voorbeeld van een advies toe. Doe dat in maximaal 2 pagina's A4, met een minimale lettergrootte van 10 en paginamargers van minimaal 2,5 cm. Bij de beoordeling letten we op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. advies m.b.t. licentievormen</li> <li>B. advies m.b.t. aantallen licenties</li> <li>C. begrijpelijkheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |     |
| <b>Rapportages</b> | <b>4.</b> | <p>Wens is dat Inschrijver maandelijks rapporteert over de standaard software die door Opdrachtgever gecontracteerd is.</p> <p>Geef aan hoe u hier invulling aan geeft. Voeg daarbij ten minste drie voorbeeldrapportages toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Het aantal licenties per item</li> <li>2. Welke licenties verlopen wanneer</li> <li>3. Wat zijn de te verwachten kosten tot en met het einde van het lopende kalenderjaar</li> </ul> <p>Bij de beoordeling letten we onder andere op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. overzichtelijkheid</li> <li>B. compleetheid</li> <li>C. eenduidigheid</li> <li>D. begrijpelijkheid</li> </ul> | 125 |
| <b>Webportaal</b>  | <b>5.</b> | <p>Wens is dat het bij eisen 58 t/m 60 genoemde webportaal voldoende inzicht geeft en gebruiksvriendelijk is. Geef inzage in dit online webportaal.</p> <p>Bij de beoordeling letten we onder andere op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. de mogelijkheid om (de status van) offerte- en leveringsprocessen in te zien</li> <li>B. de mogelijkheid om een totaaloverzicht van afgenomen softwarelicenties in te zien</li> <li>C. de mogelijkheid om te filteren</li> <li>D. de mogelijkheid om te sorteren</li> <li>E. de mogelijkheid om trends inzichtelijk te maken</li> </ul>                                                                                 | 50  |
| <b>Facturatie</b>  | <b>6.</b> | <p>Facturen dienen te voldoen aan de punten zoals genoemd in eisen 67 t/m 69. Voeg ten minste twee voorbeelden van facturen toe.</p> <p>Bij de beoordeling letten we onder andere op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. overzichtelijkheid</li> <li>B. compleetheid</li> <li>C. eenduidigheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 125 |

