

Programma van eisen

1	Opdrachtnemer is in staat om leveringen en diensten, zoals beschreven in de bij deze aanbesteding behorende bescheiden, te verzorgen voor Opdrachtgever op het gebied van Standaardsoftware.
2	Opdrachtnemer is in staat om de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende software te voorzien, welke ten tijde van het aangaan van de Raamovereenkomst nog geen onderdeel is van de portefeuille van de Opdrachtnemer.
3	Opdrachtnemer is in staat en bereid om softwareproducten van leveranciers te leveren, voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht of dat mogen worden en leverbaar zijn.
4	De Opdrachtgever heeft het recht om zonder tussenkomst van Opdrachtnemer met Software fabrikanten van Standaardsoftware in gesprek te treden.
5	Opdrachtgever heeft het recht om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst andere, nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende Standaard software ook bij Opdrachtnemer te kunnen afnemen. Dit is een vrijblijvende mogelijkheid van de Opdrachtgever.
6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal of bepaald financieel volume Standaardsoftwarelicenties. Aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde aantallen Standaardsoftwarelicenties kunnen geen rechten worden ontleend.
7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het niet is toegestaan om de gegevens met betrekking tot de Standaardsoftware (of delen daarvan) aangaande Opdrachtgever zonder toestemming van Opdrachtgever aan derden ter beschikking te stellen.
8	Opdrachtnemer is in staat om de gebruiksrechten betreffende alle producten die in de Softwarelijst zijn opgenomen aan Opdrachtgever te leveren.
9	Opdrachtgever behoudt het recht om software zelfstandig rechtstreeks of via andere resellers te betrekken, m.u.v. Microsoft, Oracle en Adobe software. Van dit recht zal slechts in uitzonderingsgeval gebruik gemaakt worden, zoals wanneer een Software fabrikant niet volgens een broker constructie wil werken.
10	Opdrachtnemer heeft een zodanige relatie met de Software fabrikanten van de Standaardsoftware die onderwerp zijn van deze aanbesteding, dan wel met door de Software fabrikant aangestelde exclusieve distributeur en/of reseller, dat hij kan en mag acteren, dan wel gecertificeerd c.q. geaccrediteerd is om de Standaardsoftware te leveren en voor wat betreft Microsoft, Oracle en Adobe acteert op het niveau van Licensing Solution Provider (LSP).
11	Opdrachtnemer beschikt over een service- / helpdesk welke op werkdagen van 09.00 tot 17.00 bereikbaar is ten behoeve van inhoudelijke vragen over de licentiestructuren van de software die door Opdrachtnemer geleverd is of in bestelling is.
12	Opdrachtnemer draagt zorg dat al haar personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de Opdracht, zodanig vakbekwaam en voldoende opgeleid is dat zij haar rol in de dienstverlening naar Opdrachtnemer naar behoren kan vervullen.
13	Opdrachtgever heeft het recht tot het uitvoeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening (bijvoorbeeld t.a.v. de AVG en (markt)conformiteit van de gehanteerde prijsstelling van de Software fabrikant) hetzij zelf hetzij door een derde partij. De kosten van het beschikbaar stellen van medewerkers mogen in redelijkheid doorbelast als tijdens de audit blijkt dat correct is gehandeld conform afspraken.



14	Consultants die door Opdrachtnemer ingezet worden voor het verlenen van de Consultancydiensten ten behoeve van Opdrachtgever zullen voor zover dit het contact met Opdrachtgever betreft, communiceren in, en rapportages / adviezen uitbrengen in, vloeiend Nederlands.
15	Opdrachtnemer dient op het moment van Inschrijving en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te beschikken over een ISO 9001:2015 certificering of vergelijkbare andere certificering waaruit blijkt dat de kwaliteitsborging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.
16	Opdrachtnemer houdt een actuele en volledige administratie bij van door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde softwareproducten (gebruiksrechten en overeenkomsten voor beheer en onderhoud) waarin tevens opgenomen is de door voorgaande leverancier overgedragen portefeuille aan softwareproducten, en welke inzichtelijk is voor Opdrachtgever via de portal van Opdrachtnemer.
17	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig rapporteren (zodat de Opdrachtgever in gelegenheid is om de licentiepositie te wijzigen voor verlenging, maar uiterlijk 30 dagen voor verloopdatum), van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan expireren. Dit onder gelijktijdige aanbieding van een offerte of advies over de (vorm van) (dis-)continuering van de overeenkomsten.
18	Opdrachtnemer zorgt voor een zodanig tijdige en juiste signalering naar de Opdrachtgever over nieuwe licentievormen en end of-life situaties dat Opdrachtgever middels Opdrachtnemer op optimale wijze in haar behoefte aan gebruiksrechten kan (blijven) voorzien.
19	Opdrachtnemer registreert voor iedere Standaardsoftware waarvoor Opdrachtgever gebruiksrechten verkrijgt, evenals van aan hieraan gerelateerde onderhoudscontracten, ten minste de hierna opgesomde gegevens in de administratie: - Software fabrikant - Productnummer en/of benaming - Productomschrijving (inclusief aard van de licentie (perpetual, tijdsbeperkt, subscription)) - Versie - Aantal licenties - Aantal gebruiksrechten per licentie - Eenheid van gebruiksrecht - Markering indien en zo ja, welke vorm van Onderhoud is aangeschaft - Opdrachtnummer van Opdrachtgever (Verplichtingnummer) - Datum bestelling - Ordernummer van Opdrachtnemer - Ingangsdatum licentie - Opzegtermijn (indien van toepassing) - Expiratiedatum - Prijs licentie(s) excl. Btw - Periode waarover periodieke kosten in rekening worden gebracht - Indien relevant, kopieën van ondertekende licentieovereenkomsten

20	Opdrachtnemer stelt een afdoende beveiligde portaal ter beschikking voor geautoriseerde personen van Opdrachtgever met: - Toegang tot alle informatie - ten minste op -alle werkdagen tussen 8:00 en 18:00; - Mogelijkheden tot downloaden (in een gangbare tabelvormige bestandsvorm geschikt voor Excel) van data, en daarnaast als Pdf document. Het portaal dient ten minste te bevatten - Alle uitgebrachte offertes - Alle Nadere opdrachten (bestellingen) lopend en afgerond - Alle facturen - Alle door Opdrachtnemer geleverde gebruiksrechten - Alle gebruiksrechten zoals overgedragen vanuit voorgaande leverancier - Filtermogelijkheden op: - Geldigheidsdatum van/tot, danwel "perpetual". - Inkoopordernummer (= verplichtingsnummer) - Software fabrikant - Type (licentie, subscription, renewal, onderhoud, pay-per-use) - Licentiekey / serienummer
21	Opdrachtgever kan beschikken over een export van haar gegevens uit de registratie van Opdrachtnemer voor intern gebruik middels downloadbaar overzicht in een gangbaar en bewerkbaar format vanuit een portaal. Het portaal biedt filtermogelijkheden op diverse velden zoals tenminste Software fabrikant, factuurdatum, aflooptdatum.
22	Opdrachtnemer stelt zich bij voortduring op de hoogte van mogelijke kwetsbaarheden in de door Opdrachtgever gebruikte standaard software(versies). Opdrachtnemer zal Opdrachtgever proactief informeren over alle kwetsbaarheden die een bedreiging vormen voor de integriteit van de door Opdrachtgever gebruikte of opgeslagen data of ongeautoriseerde toegang zou kunnen veroorzaken tot de systeemomgeving(en) in gebruik door Opdrachtgever.
23	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geldt het opslag percentage als genoemd in de Inschrijving als te hanteren opslag. Deze opslag geldt ook voor latere versies, latere generaties, opvolgende producten of nog aan te schaffen producten.
24	Er zijn geen minimale ordergroottes of –bedragen voor bestellingen.
25	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om per kalenderjaar het onderhoud op licenties te betalen in plaats van het totale bedrag ineens.
26	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om SaaS-diensten ook per maand af te kunnen nemen en te kunnen verrekenen op basis van een Pay-per-Use.
27	Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorg voor een zo spoedig mogelijke overdracht (uiterlijk op het eerstkomende verlengingsmoment van een licentie) van de dienstverlening naar een andere partij of naar Opdrachtgever.
28	Opdrachtnemer draagt aan het einde van de Raamovereenkomst bestanden en rapportages die ten behoeve van Opdrachtgever zijn gemaakt, over aan Opdrachtgever.

29	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: • Dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan Opdrachtgever binnen 2 maanden te overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen/ verantwoordelijken bij de softwareproducenten; • Dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartners.
30	Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende Nadere opdrachten worden uitgediend tot het einde van de Nadere opdracht, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke Nadere opdracht niet meer worden verlengd, tenzij er in de Nadere opdracht expliciet verlengingsopties opgenomen zijn en de Opdrachtgever deze wenst te benutten.
31	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Opdrachtnemer verloopt. Opdrachtnemer zorgt voor factuur, met een bijlage waarin de kosten zijn gespecificeerd.
32	Bij facturatie wordt de originele offerte en factuur van de Software fabrikant c.q. van diens aangewezen distributeur ter controle bijgevoegd.
33	De facturatie vindt plaats via een eenduidige maandfactuur. Deze factuur dient overzichtelijk, per software, inzicht te geven in: - naam software; - Aantal licenties; - Prijs per licentie; - Totaalprijs per maand incl. en excl. btw (of per periode); - Kostenplaats; - Grootboek; - Afdeling van aanvrager.
34	Licentievoorwaarden zijn pas van toepassing als de met de licentie verband houdende Standaardsoftware door Opdrachtgever is ontvangen en door Opdrachtgever is in gebruik genomen.
35	Opdrachtnemer hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de Software fabrikant, tenzij anders overeengekomen.
36	Opdrachtnemer draagt zorg voor de doorlevering van gebruiksrechten, eventuele media, de aanvullende diensten daarbij en het doorleveren van onderhoud en ondersteuning voor het gebruik van de Standaardsoftware op basis van condities die door Opdrachtgever met de Software fabrikant of distributeur zijn overeengekomen, of op basis van de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.
37	De opdrachtnemer verbindt zich met betrekking tot de Microsoft producten aan de commerciële voorwaarden die bepaald zijn in de overeenkomst tussen de gemeente en Microsoft.
38	Opdrachtnemer garandeert de prijzen en anders met Microsoft overeengekomen kortingsniveaus en -percentages conform de voorwaarden van het betreffende contract dat de gemeente reeds heeft gesloten met Microsoft.
39	Op aanvraag van de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer offertes voor de levering van Standaardsoftware

40	Elke nadere offerteaanvraag voor de aanschaf van Standaardsoftware wordt via het administratieportaal of email uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert uiterlijk de volgende Werkdag met een bevestiging van ontvangst via e-mail, onder vermelding van de verwachte offertedatum.
41	Opdrachtnemer brengt op alle aanvragen via e-mail een gedetailleerde offerte (incl. offertedatum) in pdf-formaat uit, met een duidelijke vermelding van de productnummers, -benamingen en omschrijvingen alsmede de prijzen van de Software fabrikant en de berekende marge. Indien de verwachte offertedatum niet gehaald kan worden, dan wordt Opdrachtgever hiervan per ommegaande via e-mail op de hoogte gebracht, onder vermelding van de reden.
42	Alle offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van 30 dagen.
43	Na aanvraag voor een offerte levert Opdrachtnemer deze offerte uiterlijk op de 5e werkdag. Deze termijn begint op de eerste werkdag na aanvraag voor een offerte. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen stemt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na de aanvraag een onderbouwing af met de Opdrachtgever.
44	Na het indienen van een bestelling is de doorlooptijd voor de uitlevering van de software en licentie maximaal 5 werkdagen. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om deze doorlooptijd van maximaal 5 werkdagen te halen.
45	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat bestelde licenties binnen de maximale doorlooptijd van 5 werkdagen op de juiste wijze bij de softwareproducent worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.
46	Opdrachtnemer handelt tevens bestellingen van Standaardsoftware af die uitsluitend met een creditcard voldaan kunnen worden.
47	Indien Opdrachtnemer niet kan leveren of de afgesproken leverdatum niet nakomt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om, na Opdrachtnemer in gebreke te hebben gesteld en een kans geven te hebben om het gebrek te herstellen, zelfstandig een contract met een Software fabrikant of distributeur af te sluiten c.q. de Nadere opdracht te annuleren.
48	Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige accountmanager aan (al of niet ondersteund door een binnendienst) die - als eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt - het primaire contact zal onderhouden met de contractmanager van Opdrachtgever op zowel operationeel, tactisch als strategisch vlak. Primair is de accountmanager verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van alle afspraken die onder de Raamovereenkomst gemaakt zijn of worden. Daarnaast levert de accountmanager - gevraagd en ongevraagd - ondersteuning en/of advies bij het komen tot efficiënte licentievormen en contracten voor de aangevraagde en in gebruik zijnde Standaardsoftware.
49	De accountmanager neemt twee keer per jaar deel aan strategisch/tactisch overleg met de contractmanager van de Opdrachtgever om de optimale benutting van de Raamovereenkomst te bewaken en te evalueren. De accountmanager zal in samenspraak met de contractmanager werkafspraken maken om de uitvoering van de Raamovereenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Opdrachtnemer verzorgt de vastlegging van de bespreking. Primair zijn voor het overleg de volgende onderwerpen van belang: 1. Rapportages over offertes en leveringen van Standaardsoftware; 2. Escalaties; 3. Verbeterpunten; 4. Adviezen.
50	Opdrachtnemer benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) die in geval van een interpretatieverschil of een probleem rondom dienstverlening als aanspreekpunt voor Opdrachtgever

	(teammanager I&A en/of contractmanager) zal functioneren. Opdrachtnemer heeft hiervoor een escalatieprocedure ingeregeld.
51	De accountmanager en alle overige contactpersonen van Opdrachtnemer zullen met Opdrachtgever communiceren in vloeiend Nederlands.
52	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per email of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen 48 uur schriftelijk is beantwoord.
53	Opdrachtnemer is bij beëindiging van de raamovereenkomst verplicht kosteloos alle gegevens van gemeente Eindhoven over te dragen. Deze overdracht kan zijn aan gemeente Eindhoven of een andere partij.
54	Alle gegevens die Opdrachtnemer ontvangt en beheert voor gemeente Eindhoven zijn vertrouwelijk en mogen op geen enkele wijze openbaar gemaakt worden.
55	Alle gegevens die Opdrachtnemer ontvangt en beheert zijn ten alle tijden op te vragen en in te zien door medewerkers van de gemeente. Alle gegevens blijven ook eigendom van de gemeente.

Eisen DIV:

56	DIV018	Archiefvernietiging	Informatieobjecten, gegevens en bijbehorende metadata (op verschillende aggregatieniveaus: dossier/zaak en onderliggende documenten, bestanden, elementen in een database, koppelingen met klantprofielen of persoonsgegevens) moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria opgegeven metadata. Er is geen limiet aan het aantal items dat vernietigd kan worden.	Vernietiging: DUTO-0034 Overbrenging: DUTO-0036 NEN-ISO 16175-1:2020 – R2.1.6	Informatieobjecten, gegevens en bijbehorende metadata moeten in context onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering / vernietigingstermijn.	Als Record Manager wil ik dat informatieobjecten en gegevens in context onherstelbaar moeten kunnen worden vernietigd, zodat er voldaan wordt aan de wettelijke vernietigingsplicht.
57	DIV004	Toegankelijkheid/vindbaarheid/volledigheid	De ICT Prestatie biedt een gedetailleerde zoekfunctie op alle ingevoerde en automatisch gegenereerde metadata en combinaties hiervan. Er wordt binnen de ICT Prestatie gezocht op specifieke metagegevens, zowel op dossier/zaak- als documentniveau.	Vindbaar: DUTO-0031 Weergave: DUTO-0025 Inzagerecht: DUTO-0029 NEN-ISO 16175-1:2020 – R4.1	De Opdrachtgever wil de toegankelijkheid van informatie verhogen door specifiek en hiërarchisch te kunnen doorzoeken.	Als gebruiker wil ik een goede zoekfunctie zodat ik de gewenste informatie (op metadata) kan vinden.
58	DIV008	Toegankelijkheid/vindbaarheid/volledigheid	Indien de Programmatuur elektronische berichten (zoals e-mail, tekstberichten) aanmaakt of ontvangt, dan moet de Programmatuur de elektronische berichten zonder informatieverlies (met bijlagen, ingebedde informatieobjecten en metadata) kunnen opnemen bij het dossier/de zaak.	NEN-ISO 16175-1:2020 – R1.1.3	De Opdrachtgever wil de volledigheid van informatie garanderen door Email en tekstberichten die binnen de ICT Prestatie worden gegenereerd of ontvangen, zonder informatieverlies als behorende bij een dossier/zaak op te slaan.	Als Record Manager wil ik e-mails, tekstberichten e.d. zonder informatieverlies en in de context van zowel het bericht als het dossier/de zaak kunnen beheren.



59	DIV009	Toegankelijkheid/vindbaarheid/volledigheid	Alle zaken, dossiers en documenten beheerd binnen de ICT Prestatie hebben een uniek identificatiekenmerk. Indien de ICT Prestatie gekoppeld wordt aan het zaakstelsel, moet de ICT Prestatie kunnen communiceren met het centraal component dat identificatiekenmerken voor dossiers/zaken en documenten genereert.	Vindbaar: DUTO-0031 NEN-ISO 16175-1:2020 – R1.2.2.	De Opdrachtgever wil de vindbaarheid van informatie garanderen door aan documenten, dossiers/zaken een uniek identificatiekenmerk toe te kennen.	Als Record Manager wil ik dat ieder document, dossier/zaak een uniek kenmerk krijgt, zodat ik hier specifiek op kan zoeken en registreren.
60	DIV002	Toegankelijkheid/vindbaarheid/volledigheid	Informatieobjecten (documenten, dossiers, zaken, e-mails, tekstberichten, andere bestandsformaten) worden in relatie met elkaar beheerd (in context).	Informatiemodel: DUTO-0004	De Opdrachtgever wil de vindbaarheid van informatie verhogen door informatieobjecten en bijbehorende metadata te bewaren in de context van een zaak, dossier of serie.	Als gebruiker wil ik informatieobjecten kunnen zien in de context van een zaak, dossier of serie zodat ik de onderlinge samenhang kan begrijpen.

Eisen Technisch Beheer:

61	ALG08	Technisch algemeen	Als de toegang tot een Webbased of SaaS Programmatuur via een browser verloopt installeert deze, voor de werking van de Programmatuur géén plugins, lokaal in de geldende HTML5 standaard. Verder wordt minimaal de laatste 3 versies van Microsoft – Chromium Edge als browser ondersteunt.
62	ALG13	Technisch algemeen	Alle protocollen die worden gebruikt en staan in de verplichte standaarden van Forum Standaardisatie voldoen aan de vereiste versie of hoger. https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht
63	AUTH01	Authenticatie	Authenticatie loopt via (Seamless) Single Sign On. Hierbij worden de door Microsoft Azure Active Directory protocollen ondersteund. Daarnaast wordt het kerberos protocol voor authenticatie ondersteunt.
64	AUTH03	Authenticatie	(Seamless) Single Sign on gebeurt op basis van least privilege. De Leverancier dient aan te tonen en te onderbouwen welke premissies, attributen en/of claims nodig zijn om de koppeling op te zetten. (SSO, SCIM en SP(N)) https://docs.microsoft.com/en-us/graph/permissions-reference
65	HARD10	Hardware	In aanvulling op Staatsblad 2019, 457 stelt Opdrachtgever de Leverancier verplicht geen gebruik te maken van producten of diensten van een partij waarvan bekend is of waarvoor gronden zijn te vermoeden dat deze de intentie heeft een product of - dienst te misbruiken of uit te laten vallen, of nauwe banden heeft met of onder invloed staat van een staat, entiteit of persoon als bedoeld onder met deze intentie, of een entiteit of persoon is ten aanzien van wie er gronden zijn om dergelijke banden of invloed te vermoeden. https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-457.html
66	SAAS01	SaaS Programmatuur	Als de ICT Prestatie of een onderdeel hiervan webbased is wordt deze op mobiele apparaten plaats- en tijdonafhankelijk gebruikt.
67	SEC01	Security	De ICT Prestatie blijft voldoen aan de meest actuele NCSC richtlijnen voor wat betreft de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, TLS, Mobile apps en HTTPS tijdens de looptijd van de Overeenkomst https://www.ncsc.nl/