

Inschrijvers dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledig en onvoorwaardelijk aan de volgende eisen te voldoen en gaan hier volledig en onvoorwaardelijk mee akkoord met het doen van een Inschrijving.

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer waarborgt en neemt hiertoe alle noodzakelijke maatregelen dat: a) de leveringen en diensten voor Opdrachtgever op het overeengekomen niveau worden verricht zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken van Opdrachtgever dan wel in een nadere opdracht die door Opdrachtgever onder de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer is gegund, en dat; b) de organisatie van Opdrachtnemer blijft voldoen aan de ten tijde van de aanbesteding vereiste certificeringen c.q. partnerstatussen, en dat; c) alle leveringen en diensten worden verricht conform op dat moment vigerende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer draagt bij verwerving en levering van software en bijbehorende dienstverlening voor optimale condities en tarieven voor Opdrachtgever, informeert Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen in het aanbod van Opdrachtnemer op het gebied van software en in de softwaremarkt in bredere zin en geeft op eerste verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever inzage in de werkwijze van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
3.	Opdrachtnemer bewaakt actief de looptijden/einddata's van alle licenties en signaleert deze tijdig (ruim voor eventuele opzeg/verlengingstermijnen) richting Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
4.	Opdrachtnemer dient op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verplicht van toepassing zijnde Microsoft-licenties te kunnen leveren aan Opdrachtgever zodra Opdrachtgever daarom verzoekt conform de voorwaarden die met de VNG overeengekomen zijn.
5.	Zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad heeft de zittende partij zich gecommitteerd aan het geven van alle medewerking aan een <i>Early Change of Channel</i> Partner-procedure, als een andere Inschrijver deze aanbesteding wint. De via deze aanbesteding te contracteren Opdrachtgever dient zich eveneens volledig te committeren aan het geven van medewerking aan een toekomstige <i>early COCP-procedure</i> .
6.	Ten aanzien van overige licenties is Opdrachtnemer verplicht om op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever standaardsoftware te kunnen leveren, voor zover deze standaardsoftware onderdeel uitmaakte van het standaardassortiment / standaardaanbod van Opdrachtnemer, met uitzondering van VMWare, Oracle en Adobe. Standaardsoftware van VMWare, Oracle en Adobe dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever verplicht te kunnen leveren. Indien Opdrachtgever om de levering van overige standaardsoftware verzoekt en de levering hiervan maakt gaan onderdeel uit van het standaardassortiment / standaardaanbod van Opdrachtnemer, dan dient Opdrachtnemer een redelijke inspanning te leveren om levering via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toch mogelijk te maken.
7.	Opdrachtnemer dient een digitale productcatalogus aan te leveren en maandelijks te actualiseren voor incidentele bestelling van overige software die Opdrachtnemer standaard kan leveren. VMWare, Oracle en Adobe dienen naast MS-licenties in ieder geval onderdeel van deze catalogus te zijn.
8.	Opdrachtnemer garandeert dat geleverde software via officiële verkoop- en distributiekanaalen van de betreffende softwareleveranciers is verworven en dat Opdrachtgever volledig aanspraak heeft op alle garantiebepalingen en supportdiensten van de betreffende leveranciers. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
9.	Opdrachtnemer verwerkt aanvragen voor nieuwe software binnen vijf werkdagen en geeft daarbij een indicatie van de verwachte levertijden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
10.	Opdrachtnemer verwerkt tussentijdse aanpassingen (bijv. ophoging / verlaging) op bestaande licentie - bestellingen binnen twee werkdagen en geeft daarbij terugkoppeling over de verwachte leverings/verwerkingsdatum. Gewenste wijzigingen dienen zo snel als mogelijk is, te worden doorgevoerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten/leveringen minimaal zoals overeengekomen te verrichten/leveren. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer

	Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
12.	Opdrachtnemer verzorgt minimaal eenmaal per twaalf een workshop op locatie van Opdrachtgever om het beleid en mogelijke wijzigingen ten aanzien van de licenties te toetsen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
13.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
14.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
15.	Opdrachtgever verwacht flexibiliteit en schaalbaarheid in de producten en dienstverlening. Dat betekent dat er naar aanleiding van veranderende behoeften en/of technologische ontwikkelingen veranderingen kunnen optreden. Opdrachtnemer erkent dit en conformeert zich hieraan.
16.	Het accountteam van Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor escalatie en klachten. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
17.	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overdracht van licenties naar een eventuele toekomstige nieuwe, opvolgende leverancier en krijgt pas décharge hiervoor nadat alle contracten administratief zijn overgezet. Opdrachtnemer zal, in overleg met Opdrachtgever, rechtstreeks overleggen en samenwerken met de nieuwe dienstverlener. De continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever dient ook bij einde Raamovereenkomst en/of nadere opdracht te worden geborgd en Opdrachtnemer dient zich hiertoe in te spannen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie rondom een Exit op basis van vernoemde uitgangspunten.
18.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over de relevante partner-certificeringen om de beoogde licenties te kunnen leveren. Een kopie/bewijs dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf werkdagen door Opdrachtnemer te kunnen worden verstrekt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is Microsoft Licensing Solution Provider (LSP) en daarmee door Microsoft geautoriseerd om licenties aan te bieden via een Enterprise (Subscription) Agreement. Daarnaast is Opdrachtnemer gecertificeerd voor de hieronder benoemde certificeringen: • Microsoft Cloud Solution Provider (CSP)-certificering/partner status of gelijkwaardig; • Microsoft Azure Expert Managed Services Provider (MSP)-certificering/partner status of gelijkwaardig.
19.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over de relevante certificeringen om de beoogde licenties te kunnen leveren. Een kopie/bewijs dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf werkdagen door Opdrachtnemer te kunnen worden verstrekt aan Opdrachtgever: • NEN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig; • NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een eenvoudig toegankelijk webwinkel/portaal/inkoopstelsel waarin het bestelproces kan worden afgehandeld, inclusief inzien, controleren van de status en looptijd van de bestellingen/licenties. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande en verzorgt een instructie voor medewerkers van Opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer hanteert geen aanvullende en/of afwijkende (licentie)voorwaarden ten opzichte van de standaard licentievoorwaarden van de software leverancier, tenzij anders nader overeengekomen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
22.	Opdrachtnemer levert alle voor het gebruik van de software benodigde onderdelen, waaronder de installatiebestanden (fysiek op een drager of digitaal) en de bijbehorende licentie/activerings codes, certificaten en documentatie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
23.	Opdrachtnemer ondersteunt tijdig (ruim voor de <i>anniversary date</i>) bij de jaarlijkse verlenging/True-Up van licentiecontracten door het aanleveren van mogelijke scenario's en offertes. En de plaatsing van de

	daadwerkelijke True-Up-order. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
24.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever bij aanvullende leveringen of functionele vragen proactief te informeren en adviseren over (gewijzigde) licentie- en onderhoudsvoorwaarden, alsmede abonnementsvoorwaarden, opdat Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke overeenkomsten kan nemen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
25.	Opdrachtnemer maakt het mede mogelijk om tussentijds licenties snel, ad hoc bij te bestellen via (volume licentie) portals van leveranciers. Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte administratieve afhandeling (offerte en facturering) achteraf. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
26.	Opdrachtnemer dient een vast opslagpercentage te hanteren bovenop de directe inkoopprijs, voor alle aangeboden software tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst zoals nader omschreven in de Aanbestedingsleidraad. Dit percentage dient all-in te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om audits uit (te laten) voeren om de toepassing van het opslagpercentage op de directe inkooprijzen van Opdrachtgever te toetsen. De wijze waarop deze audits worden uitgevoerd wordt na gunning in gezamenlijk overleg bepaald.
Nr.	Personeel, overlegmomenten en rapportage
27.	Opdrachtnemer dient intern een vast contactpersoon (accountmanager) voor Opdrachtgever aan te wijzen als aanspreekpunt en een vaste vervanger. Opdrachtgever kan bij deze persoon terecht voor vragen, meldingen aangaande producten/diensten en deze persoon dient periodiek te overleggen met de gemeente over uitstaande zaken en ontwikkelingen in de markt.
28.	Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen zolang Opdrachtnemer over deze personen kan beschikken. Opdrachtnemer draagt na toestemming zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe persoon.
29.	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen.
30.	Opdrachtnemer dient minimaal tweejaarlijks tactisch-operationeel overleg te hebben met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening / leveringen te bespreken en eventueel bij te sturen of zoveel vaker of minder vaak als Partijen gezamenlijk wensen.
31.	Bij leveringen dienen de standaard lijstprijzen van de toeleveranciers te worden vermeld, inclusief de eventueel toegepaste kortingen en opslagpercentages te worden gespecificeerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
32.	Opdrachtnemer dient inzicht te verschaffen in de wijze waarop gestreefd wordt om voor Opdrachtgever de best mogelijke inkooprijzen te realiseren. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
33.	Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een (financiële) rapportage met daarin het overzicht van alle reeds afgenomen software en de op dat moment bekende toekomstige zaken. De precieze invulling van de rapportage wordt in overleg tussen Partijen vastgesteld na gunning. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.
34.	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij aanvang van de Raamovereenkomst over de werkwijze en communicatie dienaangaande.