

Bijlage 2 Programma van Eisen

Versie 1.00 d.d. 03-04-2023

Kolon	Nieuw
Nr.	Aanbestedingsprocedure
1	Communicatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij dit (naar het oordeel van de Opdrachtgever) om gegronde redenen niet mogelijk is.
2	Alle door u overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
	Enrollment
3	Onder enrollment verstaan we de definities zoals opgenomen in CASA20181Agr(EU-EFTA)(ENG)(Nov2018)(CR) en EES20181Enr(EMEA)(ENG)(Nov2018)(CR). De definities in de Campus and School Agreement; SURF Dutch National Framework Agreement 2022 – 2026; Custom Terms CTM vervangen de gelijknamige definities in CASA20181Agr(EU-EFTA)(ENG)(Nov2018)(CR).
4	Inschrijver accepteert dat hij Azure levert via de “Campus and School Agreement; SURF Dutch National Framework Agreement 2022 – 2026; Custom Terms CTM”.
5	U gaat er mee akkoord dat SLB enrollments aanlevert
6	U maakt zsm doch uiterlijk binnen een week na aanvraag nieuwe enrollments aan ten behoeve van Opdrachtgever en biedt SLB te allen tijde inzicht in statusupdates over de aanmaak per nieuw enrollment.
7	U verwerkt richting Microsoft EOC (Emea Operational Centre) elke nieuwe aanvraag (niet de bulkorder) of wijzigingen voor een enrollment binnen één (1) Werkdag na ontvangst van de aanvraag.
	Plaatsen & uitlevering orders
10	De jaarlijkse bulkorder voor het basispakket wordt door SLB bij u geplaatst. U verwerkt deze bulkorder bij Microsoft zodat Opdrachtgever zonder verlies aan continuïteit gebruik kunnen blijven maken van de licenties.
12	Orders voor Microsoft Online Services en additionele producten worden verzameld en per keer als één (1) order door SLB bij u geplaatst, waarna u de order verwerkt bij Microsoft.
14	Een order voor additionele producten voor Opdrachtgever kan door het jaar heen geplaatst worden door SLB. U verwerkt deze order zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen één (1) Werkdag na ontvangst van de order, ook in de situatie dat de order geplaatst bij Microsoft wordt aangemerkt als rejected.
15	Als er sprake is van een issue logt u per omgaande een Call bij Microsoft via de CLT (Call Logging Tool). U houdt SLB op de hoogte van de afhandeling.
16	Als er sprake is van een spoedorder naar oordeel van SLB voor additionele producten, dan verwerkt u de order per omgaande en worden de licenties aansluitend uitgeleverd aan Opdrachtgever
17	U dient geplaatste orders kosteloos te annuleren conform de voorwaarden van Microsoft.
	Wijzigingen
18	De door u te hanteren prijsstelling voor een nieuwe SKU is nooit hoger dan de prijsstelling die SURF/SLB is overeengekomen met Microsoft via het strategisch leveranciersmanagement
20	Een doorgegeven wijziging door SLB in een bestelling, een annulering of een wijziging van een geplaatste order bij Opdrachtgever of in een enrollment wordt zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één (1) Werkdag door u verwerkt.
21	Wijzigingen en annuleringen zijn inbegrepen in de prijsstelling van de dienstverlening.
	Communicatie
22	U verzorgt te allen tijden voor SLB zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau een inhoudelijk Single Point of Contact (SPoC) en back-up zodat te allen tijde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een contactpersoon bereikbaar en op de hoogte is van de gemaakte contractafspraken. De primaire contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift conform taalniveau B2.
23	U beschikt over een helpdesk met gecertificeerde werknemers zoals beschreven in de selectieleidraad voor de operationele uitvoer van dit contract, order ondersteuning, vragen rondom producten en licenties en/of de mogelijkheid om door te verwijzen naar product specialisten voor vragen die betrekking hebben op de Microsoft online services die voor SLB tenminste beschikbaar is op Werkdagen tussen 8:30 uur en 17:00 uur Nederlandse tijd.
24	U neemt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst onder geen beding contact op met een Deelnemende instelling over de uit te voeren dienstverlening of aanvullende Microsoft producten en diensten. Dit betekent ook dat het niet is toegestaan commerciële of andersoortige activiteiten richting Opdrachtgever te ontplooiën met betrekking tot de uit te voeren dienstverlening en aanvullende Microsoft producten en diensten.
26	Elke uiting van u rondom de Raamovereenkomst dient te allen tijde eerst aan Opdrachtgever te worden voorgelegd ter goedkeuring.
	Rapportages
27	U verzorgt uiterlijk tien (10) dagen na afloop van elk half jaar een digitale rapportage, waarin minimaal informatie is opgenomen over geplaatste bestellingen en enrollments. In overleg met u worden na Gunning nadere afspraken gemaakt over de invulling van de rapportage(s).
	Facturatie & betaling
30	U factureert na levering bulkorders SURF/SLB voor genoemde bulkorders, echter niet voor 1 januari van elk jaar waarop de licentie van toepassing is: De bulkorder voor het basispakket;
32	U factureert SLB voor bestelde additionele producten en Online Services
33	Betaling van een factuur vindt plaats dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur. Betaling van een credit nota vindt plaats dertig (30) dagen na ontvangst van de credit nota.

35	U maakt na gunning met SLB afspraken over de wijze van facturering
	Kortingspercentage
41	De door u geoffreerde kortingspercentages liggen vast conform artikel 9.1 van de Raamovereenkomst.
42	In de geoffreerde kortingspercentages zitten alle kosten verwerkt zoals bestel-, order- en leveringskosten, kosten van rapportages, overige organisatiekosten en overige niet genoemde kosten.
	Juridisch
43	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Raamovereenkomst, zie Bijlage 9 Concept Raamovereenkomst.
44	U conformeert zich aan uw rol van Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de persoonsgegevens die u ontvangt die noodzakelijk zijn voor de verwerking van de orders.
45	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de ARBIT-2018, zie Bijlage 11 Arbit2018.
46	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Raamovereenkomst ingaat op het moment van ondertekenen. De Raamovereenkomst expireert van rechtswege na 4 (vier) jaar op 31 december 2026. De Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst éénmaal verlengen, voor een periode van 1 (één) jaar.
47	De expiratiedatum van elke inkoopopdracht loopt synchroon met de expiratiedatum van de Raamovereenkomst, tenzij door Microsoft een andere einddatum wordt gehanteerd (ESU).
48	U garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de schending van de internationale sociale (arbeids)normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
	Inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
	Inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
	Inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
	Inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).