

Bijlage 10 Programma van Eisen

Een inschrijver (combinatie) dient per minimeis door middel van 'Ja/Nee' aan te geven of zijn inschrijving voldoet aan de betreffende minimeis.

NB1: Indien een inschrijver (combinatie) voor een minimeis met 'Nee' verklaart dat zijn inschrijving niet voldoet aan de betreffende minimeis wordt de inschrijver (combinatie) uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Eis	Algemene eisen	Ja/ nee
1.	De uitvraag betreft het geheel aan producten en dienstverlening zoals opgenomen in dit Beschrijvend document met alle bijbehorende bijlagen. Deze onderdelen maken integraal deel uit van uw aanbieding.	
2.	Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan. Opdrachtgever 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 leverancier is aangeboden.	
3.	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de in Bijlage 4 bijgevoegde Inkoopvoorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door de 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 zouden zijn.	
4.	Indien Inschrijver zich opwerpt als (hoofd)aannemer en in de Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde Onderaannemer(s)/derden, is Inschrijver bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde Onderaannemer(s)/derden conform het gestelde in de Inschrijving. (Hoofd) aannemers staan in voor aanbiedingen van Onderaannemers/ derden.	
5.	Indien Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst een wisseling wilt aanbrengen in de Onderaannemer(s)/derden waarvan Inschrijver in zijn Inschrijving opgave heeft gedaan, dan kan dit alleen na onderling overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.	
6.	Indien Inschrijver gebruik maakt van Onderaannemers/ derden is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van alle aangeboden diensten en producten. De hoofdaannemer (Opdrachtnemer) is tevens verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten betreffende Onderaannemers/ derden en de communicatie hieromtrent.	
7.	De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot de aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken van haar werknemers. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, etc., inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.	

8.	Opdrachtnemer vrijwaart (voor zover van toepassing) opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen. De bedoelde vrijwaring in dit artikel is gelimiteerd tot de in de Raamovereenkomst opgenomen limitering van aansprakelijkheid".	
Eis	Eisen betreffende communicatie en overleg	Ja/ nee
9.	De inschrijver heeft Nederlands als voertaal. Alle bij deze aanbesteding te voeren correspondentie en in te dienen documenten moeten in de Nederlandse taal worden opgesteld, dan wel voorzien worden van een vertaling in de Nederlandse taal. Correspondentie en/of documenten gesteld in een andere dan de Nederlandse taal of niet voorzien van een vertaling in de Nederlandse taal, worden geacht niet te zijn ontvangen door de Opdrachtgever c.q. worden door de Opdrachtgever niet in aanmerking genomen.	
10.	Alle door de Opdrachtnemer direct ten behoeve van VRLN ingezette personeelsleden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen, zodanig dat er gesprekken gevoerd kunnen worden en instructies gegeven kunnen worden in de Nederlandse taal.	
11.	Er is vanuit de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt en één vaste vervanger, betreffende contractuele afspraken en de inhoud van de Overeenkomst, die op werkdagen bereikbaar is tussen 08.00 en 17.00 uur. Tevens is er een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar welke minimaal bereikbaar is tussen 08.00 en 17.00 uur.	
12.	Overleg vindt plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer volgens het gestelde in paragraaf 2.11 van dit document.	
13.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte verslaglegging van alle overlegvormen. Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen een concept verslag, inclusief een actielijst, aan te leveren bij de Opdrachtgever. Na goedkeuring zal binnen 5 werkdagen het definitieve verslag bij de Opdrachtgever aangeleverd moeten zijn. Het verslag wordt door partijen goedgekeurd en ondertekend.	
14.	Gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op een van de locaties van de Veiligheidsregio Limburg-Noord gehouden worden.	
15.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van Opdrachtgever. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: • tevredenheid partijen; • nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; • relatiemanagement; • signaleren en oplossen knelpunten.	
16.	Indien gewenst door opdrachtgever of opdrachtnemer, zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de besprekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtgever maakt een verslag van het gesprek. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide	

	partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de opdracht en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.	
17.	De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via een portal) en af te drukken zijn via een printer.	
Eis	Eisen betreffende klachten, managementinformatie en performance management	Ja/ nee
18.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten, ook klachten m.b.t. onderaannemers en derden, over de uitgevoerde dienstverlening. Inschrijver informeert de Opdrachtgever over de afwikkeling van deze klachten. Alle klachten die worden gemeld dient Opdrachtnemer te registreren en op te nemen in de managementrapportage. De volgende gegevens t.a.v. de klacht dienen geregistreerd te worden: • Wanneer de klacht is binnengekomen; • Wie de klacht heeft ingediend; • Welke oplossing is geboden; • De doorlooptijd van de klacht; • Contactpersoon van VRLN en de Opdrachtnemer.	
19.	Klachten kunnen mondeling, per e-mail en telefonisch worden doorgegeven. Communicatie over klachten verloopt via de contactpersoon(en) van VRLN.	
20.	Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht.	
21.	Opdrachtnemer benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) inclusief het mandaat per escalatieniveau, die ingeval van een interpretatieverschil of een probleem rondom de dienstverlening als aanspreekpunt voor Opdrachtgever zal optreden.	
22.	Opdrachtnemer zal opdrachtgever onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.	
23.	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij een datalek de volgende informatie: • de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; • wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; • de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; • de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; • eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; • wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.	

24.	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal minimaal 4 keer per jaar, uitgesplitst in maanden, een managementrapportage aan, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Overzicht van de uitgaven; • Een rapportage van de gemelde klachten; • Rapportage m.b.t. SLA en KPI's.	
25.	De managementrapportage dient uiterlijk twee weken voor het periodiek(kwartaal) overleg beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van AD. Indien er geen periodiek overleg plaats vindt dan dient de managementrapportage, uiterlijk 2 weken na afloop van het desbetreffende kwartaal van de Overeenkomst, beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van AD.	
26.	Jaarlijks wordt een totaalrapportage verstrekt waarin de hiervoor onder eis 25 gevraagde kwartaalrapportages zijn opgenomen. De totaalrapportage dient binnen 1 maand na afloop van het desbetreffende jaar van de Overeenkomst beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van VRLN.	
27.	Opdrachtnemer 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. Indien dit niet het geval is, en Opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, bijvoorbeeld omdat de condities en voorwaarden waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, zijn de extra kosten als gevolg hiervan voor rekening van Opdrachtnemer.	
Eis	Commerciële eisen	Ja/ nee
28.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een vaste marge doorberekenen aan Opdrachtgever. Dit bovenop de door de softwareproducent afgegeven licentieprijzen.	
29.	Opdrachtnemer garandeert minimaal gelijke prijzen en overige condities welke zijn/ worden onderhandeld voor of door lokale overheden. Deze onderhandelde speciale condities zullen kunnen gelden op de eerstvolgende vervaldag van het gebruiksrecht van de software op advies van opdrachtnemer en in overleg met opdrachtgever.	
30.	Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met opdrachtnemer de onderhandeling met softwareproducent / distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.	
31.	Opdrachtnemer is in staat om digitaal te factureren. Door eventuele samenwerking met bijvoorbeeld www.eVerbinding.nl bestaat de mogelijkheid om een account aan te maken zodat opdrachtnemer e-facturen kan versturen. De Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wetgeving op het gebied van digitaal factureren (e-factureren).	
32.	Opdrachtnemer stuurt, maandelijks achteraf, digitaal één verzamelfactuur, welke voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever.	
33.	Op alle facturen dienen de relevante inkoopordernummers van VRLN te staan. Minimaal de onderstaande zaken dienen vermeld te worden op de factuur: • Stuksprijs per softwareleverancier; • Afname aantal per softwareleverancier; • Totaalbedrag per softwareleverancier; • Btw bedrag per softwareleverancier; • Marge bedrag softwarebroker per softwareleverancier;	

	Totaalbedrag marge softwarebroker. Vóórdat de eerste factuur verstuurd wordt, is er overeenstemming tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de onderwerpen die op de factuur dienen te staan.	
34.	De Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan de vereisten voldoen.	
35.	Indien Opdrachtnemer kiest om samen te werken met Onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht dient de factuur die aan de Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van de Opdrachtnemer te komen en niet van de Onderaannemer.	
36.	De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van minimaal 90 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingstermijn.	
37.	Aan de Inschrijving zullen voor de aanvrager van de Inschrijving geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de procedure zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst.	
38.	De prijs wordt bepaald door de door inschrijvers op te geven marge. Er geldt geen afnameverplichting voor VRLN op basis van fictieve/geschatte aantallen.	
39.	De marge dient met een nauwkeurigheid van twee decimalen te worden ingevuld.	
40.	Uw Inschrijving bevat een gespecificeerde all-in marge voor de gevraagde dienstverlening, conform de eisen die vermeld staan in dit Beschrijvend document en alle bijbehorende Bijlagen. De geoffreerde marge is gebaseerd op genoemde specificaties. Alle gegeven antwoorden betreffende de kwaliteitscriteria zijn onderdeel van de Inschrijving van de Inschrijver en zijn onderdeel van de aangeboden marge.	
41.	Op te geven marges, zoals in de Inschrijving vermeld, zijn exclusief BTW, maar voor zover van toepassing inclusief alle overige additionele kosten (bureaunkosten, materiaalkosten, toeslagen, reis-en verblijfskosten etc.).	
42.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen kosteloos te zijn voor de Opdrachtgever en worden geacht bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.	
43.	Extra werk of wijzigingen op de Overeenkomst kunnen alleen aangevraagd worden door de door VRLN aan te wijzen medewerkers. Extra werk of wijzigingen op de Overeenkomst mogen door de Opdrachtnemer alleen doorgevoerd worden na schriftelijke opdrachtverstrekking van de centrale contactpersoon van de Opdrachtgever. Zonder schriftelijke opdrachtverstrekking door de Opdrachtgever wordt extra werk of een wijziging op de Overeenkomst niet geaccepteerd door de Opdrachtgever en kan dan ook door de Opdrachtgever verworpen worden.	
44.	Inschrijver baseert de Inschrijving op een degelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare en controleerbare normstelling. In dat licht hanteert Inschrijver realistische prijzen.	
45.	De Opdrachtnemer vrijwaart VRLN tegen eventuele aanspraken van derden terzake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst (waaronder begrepen o.a. doch niet exclusief de bepalingen voortvloeiende uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van	

	persoonsgegevens) en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Opdrachtnemer.	
46.	Het is niet toegestaan om een strategische Inschrijving in te dienen. Een Inschrijver (combinatie) die een strategische Inschrijving indient, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.	
47.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het van toepassing zijnde inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012.	
Eis	Opdracht specifieke eisen: Dienstverlening	Ja/ nee
48.	Na het afsluiten van de Overeenkomst wordt er, in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, een Service Level Agreement (SLA) opgesteld. Dit naar aanleiding van de in deze Aanbesteding gemaakte afspraken. De SLA gaat onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.	
49.	Inschrijver heeft kennis genomen van de gestelde eisen aan IV-systemen, zoals opgenomen in Bijlage 16. De toekomstige Opdrachtnemer (softwarebroker) dient voor iedere aanvraag, voor een IV-systeem voor AD, de relevante versie van het document "Eisen aan IV-systemen" op te vragen bij de AD. Deze lijst wordt op dat moment door AD toegespitst op de opdracht en dient meegestuurd te worden aan de potentiële leverancier. Voor het afsluiten van een Overeenkomst dient de desbetreffende leverancier akkoord te gaan met de inhoud van dit document. Bij vragen van de leverancier betreffende dit document vindt er onderlinge overeenstemming plaats met AD.	
50.	De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert inschrijver de betreffende licentie in een Engelse taal.	
51.	Bij aanvang van de raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij reeds lopende licentieovereenkomsten, aan bij door of namens softwareproducenten als reseller of bemiddelaar voor opdrachtgever.	
52.	Softwarelicenties omvatten het volledige gebruiksrecht en/of het onderhoud (waaronder al dan niet nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, updates, patches en telefonisch support) van de in de aanbestedingsdocumentatie genoemde softwaretoepassingen tegen vooraf overeengekomen condities en voorwaarden.	
53.	Alle softwareproducten worden digitaal uitgeleverd, d.w.z. er worden geen fysieke media verstrekt (CD's, DVD's) voor de installatie van softwareproducten. Softwareproducten kunnen gedownload worden vanaf een internetlocatie en de benodigde licentiesleutels worden eveneens digitaal ter beschikking gesteld.	
54.	Opdrachtnemer registreert namens opdrachtgever alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.	
55.	Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met opdrachtgever wordt het volgende voorbehoud gemaakt. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met softwarefabrikant. Deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit een voordeel oplevert voor opdrachtgever.	

56.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door opdrachtnemer geïnformeerd, zodra de softwareleverancier van programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever een nieuwe versie uitbrengt van de betreffende programmatuur. Tevens wordt opdrachtgever onverwijld geïnformeerd zodra bekend is dat bepaalde programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever, End-of-Life en/of End-of Support is.	
57.	Indien de status van de opdrachtnemer bij een softwareproducent (bijvoorbeeld van platinum naar gold partner) verandert en/of onvoldoende blijkt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en de opdrachtnemer de mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoopprijs doorberekent aan opdrachtgever, treden partijen in overleg. Indien opdrachtnemer, naar het oordeel van de opdrachtgever geen passende oplossing kan bieden, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst te ontbinden of het recht deze specifieke software elders in te kopen.	
58.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door opdrachtnemer geïnformeerd, indien de softwareleverancier van programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever, wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.	
59.	Softwareleverancier kan eisen dat bepaalde overeenkomsten direct door de eindgebruiker (VRLN) getekend moet worden. Dit zijn o.a. SLA's, verwerkersovereenkomsten en licentievoorwaarden. Opdrachtnemer ondersteunt bij het organiseren van de ondertekening en overige handelingen die hierbij noodzakelijk zijn.	
60.	Opdrachtnemer stemt namens opdrachtgever met de softwareleverancier de door opdrachtgever opgelegde voorwaarden af. Bij de verwerving van standaardsoftware zoveel mogelijk borgen dat de juiste, actuele en binnen de opdrachtgever van toepassing zijnde contractuele voorwaarden worden toegepast, voorafgaand aan de levering van standaardsoftware. Denk daarbij aan de GIBIT 2020-voorwaarden. Onder standaard software wordt Automatiserings- en Taakspecifieke software verstaan.	
61.	Bij bezwaren/discussie over de GIBIT voorwaarden fungeert opdrachtnemer als tussenpersoon en legt deze, indien nodig, voor bij opdrachtgever.	
62.	De Opdrachtnemer (en/of diens hostingpartner(s)) heeft afdoende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beschermen en voldoet aan Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	
Eis	Opdracht specifieke eisen: Webportal	Ja/ nee
63.	Opdrachtgever biedt een webportal aan. Via de webportal wordt een up-to-date administratie bijgehouden van alle leveringen en verlengingen van de geregistreerde softwarelicenties. Op verzoek van opdrachtgever rapporteert opdrachtnemer over de informatie die aanwezig is in haar administratie. Opdrachtgever heeft ook zelf de mogelijkheid om rapportages te genereren uit de webportal.	
64.	De rapportage (overzicht licentie) uit de webportal bevatten minimaal de volgende gegevens: • naam leverancier; • type licentie; • totale uitgaven; • aantallen actieve licenties;	

	• datum aanschaf; • datum afloop; • geldigheidsduur; • licentiecode; • licentie autorisatienummer.	
65.	De licentieposities in de rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende softwareproducenten bekend zijn.	
66.	Er zijn geen browser plugins noodzakelijk voor het gebruik van het licentie portaal.	
67.	De beveiliging van het licentieportaal dient adequaat te zijn conform de voorwaarden die de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) stelt op het gebied van SAAS-applicaties.	
68.	Licentie gegevens dienen up to date en via een licentieportaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.	
69.	Opdrachtnemer stelt zonder extra kosten de webportal ter beschikking aan opdrachtgever. Deze webportal dient te voldoen aan de beveiligingseisen van opdrachtgever en heeft op werkdagen van 8.00 uur tot en met 17.00 uur een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,00% gemeten over één kalendermaand.	
Eis	Opdracht specifieke eisen: Deelopdrachten (nadere overeenkomsten)	Ja/ nee
70.	Onder de raamovereenkomst worden deelopdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de raamovereenkomst (kunnen) overschrijden.	
71.	Opdrachtnemer garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor Opdrachtgever de meest gunstige condities en voorwaarden heeft bedongen bij de softwareleverancier(s). De meest gunstige condities en voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhouds-voorwaarden, ondersteuning en diensten als de tarieven.	
72.	Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever per e-mail offertes voor de levering van softwarelicenties. De in het prijzenblad opgenomen marge geldt hierbij als vaste opslag op de inkoopprijs van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever de offerte van de softwareproducent en/of distributeur mee te sturen met haar offerte.	
73.	Na een (nadere) offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 5 werkdagen. Na een verzoek om een spoedofferte vindt aanlevering van een offerte plaats binnen 3 werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing, tenzij anders vermeld in de nadere offerteaanvraag.	
74.	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen indien de softwareleverancier dit niet langer garandeert.	
75.	Bestellingen en offertes moeten in pdf formaat per e-mail toegezonden worden, met bedragen vermeld in euro's.	
76.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bestelde licenties binnen een maximale doorlooptijd van 5 werkdagen op de juiste wijze bij de softwareleverancier worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.	

77.	De offertes zoals die door opdrachtnemer t.z.t. bij softwareleveranciers worden opgevraagd, dienen helder weer te geven wat in euro's de inkoopprijs, de marge van de opdrachtnemer en totaalbedrag exclusief én inclusief btw bedraagt. De marge is het vaste opslagpercentage welke inschrijver bij inschrijving indient. De door opdrachtnemer ingediende offerte m.b.t. de deelopdracht dient minimaal te zijn voorzien van: • Ordernummer/kenmerk opdrachtgever; • Datum; • Geldigheidsduur offerte; • Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); • Type support; • Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.); • Beschrijving voorgestelde oplossing (bij functionele uitvraag); • Looptijd product/dienst; • Geoffreerde aantallen; • Verwachte leverdatum; • Netto inkoopprijs opdrachtnemer; • Opslagpercentage/ marge én absoluut bedrag in euro's; • Originele offerte van softwareleverancier (enkel op verzoek van opdrachtgever); • Opmerkingen; • Prijs per stuk; • Totaalprijs excl. BTW; • Totaalprijs incl. BTW; • De SKU Code (indien beschikbaar). • Verwijzing naar voorwaarden van de raamovereenkomst;	
78.	Opdrachtnemer is akkoord met de voorwaarde dat Opdrachtgever het recht heeft om zelf te onderhandelen met softwareleveranciers over onder andere prijs en voorwaarden, welke ook gelden indien de daadwerkelijke levering en facturering via de softwarebroker verloopt.	
79.	Het staat Opdrachtgever vrij om in voorkomende gevallen zelf contractmanagement in te regelen met een softwareleverancier.	
Eis	Opdracht specifieke eisen: Exit strategie	Ja/ nee
80.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van opdrachtgever tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die Opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) Overeenkomst wenselijk acht.	
81.	In het geval de raamovereenkomst (tussentijds) wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: • dient opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan opdrachtgever digitaal te overhandigen (csv formaat) 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.	

82.	Bij het einde van de raamovereenkomst zullen lopende nadere Overeenkomsten worden uitgediend tot het einde van de nadere Overeenkomst, binnen de in de raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke nadere Overeenkomst niet meer worden verlengd, tenzij er in de nadere Overeenkomst verlengingsopties opgenomen.	
	Einde	

Ondertekenveld Bijlage 10:

Statutaire naam inschrijver (combinant)	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	