

Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die gelden voor onderhavige aanbesteding. Waar in dit Programma van Eisen ("PvE") begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Door ondertekening van dit document verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde eisen zoals opgenomen in dit PvE.

Tevens verklaart Inschrijver dat de te leveren Standaardprogrammatuur en Dienstverlening, welke onderwerp is van deze aanbesteding, aan de door de Inschrijver ingediende beantwoording van de wensen die zijn opgenomen in dit PvE zal voldoen.

Inhoudsopgave

Programma van Eisen	1
Inleiding	1
1. Dienstverlening	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Uitgangspunten	3
1.3. Offerteproces	3
1.4. Leveringsproces	6
1.5. Informatieverstrekking en rapportages	6
1.6. Advies	7
1.7. Vraagafhandeling en Helpdesk	7
1.8. Klanttevredenheidsonderzoek	7
1.9. Eisen dienstverlening	8
2. Inkoopproces van Inschrijver	13
2.1. Inleiding	13
2.2. Uitgangspunten	13
2.3. Eisen inkoopproces	13
3. Accountmanagement	14
3.1. Inleiding	14
3.2. Uitgangspunten	14
3.3. Eisen Accountmanagement	14
3.4. Strategisch-Tactisch contractoverleg	15
4. Rapportages en Informatie	17
4.1. Inleiding	17
4.2. Uitgangspunten	17
4.3. Standaardrapportages	18
4.4. Eisen Rapportages en Informatie	19
5. Contact en advies	21
5.1. Inleiding	21
5.2. Uitgangspunten	21
5.3. Eisen Contact en Advies	21
6. Registratie van Standaardprogrammatuur en onderhouds-en supportcontracten	22
6.1. Inleiding	22
6.2. Uitgangspunten	22
6.3. Eisen Registratie	22
7. Ondertekening	23

1. Dienstverlening

1.1. Inleiding

De totale bestelomvang van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening door Opdrachtgever is gespecificeerd in het Beschrijvend document.

De gegeven kwantificering is (onder andere) gebaseerd op gegevens van voorgaande jaren maar vormt geen afnamegarantie voor de toekomst.

1.2. Uitgangspunten

De Raamovereenkomst dient de Opdrachtgever het volgende te leveren:

- Een goede contractuele basis voor de aanschaf van bestaande en nieuwe Standaardprogrammatuur;
- Een duidelijk inzicht van de rolverdeling tussen de betrokken partijen, te weten:
 - Opdrachtgever – Opdrachtnemer; de Opdrachtnemer handelt als vertegenwoordiger van onze Gemeente belangen. Tussen de partijen wordt de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en) getekend met alle daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden.
 - Opdrachtnemer – Onderaannemer; als vertegenwoordiger namens de Gemeente stemt de Opdrachtnemer met de Onderaannemer de door de Gemeente opgelegde GIBIT 2023 voorwaarden af. Bij bezwaren/discussie over de GIBIT 2023 voorwaarden fungeert de Opdrachtnemer als tussenpersoon en legt deze, indien nodig, voor bij Opdrachtgever.
 - Gemeente – Onderaannemer; de Onderaannemer kan van de Gemeente vereisen dat bepaalde overeenkomsten direct door de eindgebruiker getekend moet worden. Dit zijn o.a. SLA's, Verwerkerovereenkomsten en licentievoorwaarden.
 - Opdrachtgever – Onderaannemer; de Opdrachtgever kan van de Onderaannemer vereisen dat bepaalde overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Onderaannemer tot stand komen. Dit zijn o.a. SLA's, Verwerkersovereenkomsten, wijze van bewijslastverstrekking aangaande ISO 27001/2 certificeringen, TPM verklaringen.
- De administratieve vastlegging door Opdrachtnemer(s) van de door de Opdrachtgever onder de Raamovereenkomst afgenomen gebruiksrechten en onderhoud- en supportcontracten;
- Een optimale verzorging van de licentie aankoopadministratie, (inclusief de onderhoud- en supportcontracten);
- Licentie aankoopadministratie inclusief rapportages;
- Advisering m.b.t. licentievoorwaarden van Onderaannemer;
- Ondersteuning bij optimalisatie van de huidige Installed base door consolidatie van lopende support- en onderhoudscontracten;
- Uitwisselbare licenties van Standaardprogrammatuur. Op deze wijze wordt voorkomen dat licenties worden aanschaf, terwijl ze nog op de “plank” liggen;
 - Doeltreffend en optimaal advies over de wijze waarop hergebruik en uitwisselbaarheid van licenties mogelijk is (eventueel ook in relatie tot andere onderdelen van de overheid);
 - Een flexibele invulling van de omvang van de te sluiten Raamovereenkomst als gevolg van eventuele organisatiewijzigingen.
- Een beter inzicht in het leveringsproces door eenduidige registratie van de aanschaffingen om:
- Standaardisatie (verantwoordelijkheid van Opdrachtgever zelf) een impuls te geven:
 - Ondersteuning te kunnen bieden aan de bij verschillende organisatieonderdelen van Opdrachtgever uitgevoerde licentiebeheer;
 - Verduidelijking van de schaalgrootte van Opdrachtgever over de verschillende organisatieonderdelen heen te verkrijgen, waardoor ook een betere prijsstelling kan worden gerealiseerd.

1.3. Offerteproces

Een Offerteaanvraag gedaan door de Opdrachtgever dient te worden gevolgd door een offerte door Opdrachtnemer aan de betreffende Opdrachtgever.

Een offerte is hier een schriftelijk voorstel om tot een overeenkomst te komen. Een offerte is pas geldig als alle essentiële elementen (=kernbedingen) in het aanbod zijn opgenomen (art: 6:227 BW).

Belangrijk aan offertes is dat ze te allen tijde gestand worden gedaan (lees: een geldigheidsduur hebben van tenminste 30 dagen) en helder en volledig zijn.

Offerteaanvragen worden in beginsel door Opdrachtgever in concurrentie gesteld door middel van een minicompetitie. Opdrachtgever doet dit op basis van een functionele uitvraag.

De mogelijkheid bestaat dat de Opdrachtgever afwijkt van een functionele uitvraag en een uitvraag op productnaam verkiest. Dat is enkel mogelijk indien Opdrachtgever dit intern juist kan motiveren én als er sprake is van één van de volgende uitzonderingen:

- a. Als er sprake is van uitbreiding/vervanging op de bestaande “installed base”, om technische redenen of om redenen van bescherming van uitsluitende rechten of;
- b. Wanneer er sprake is van technische onverenigbaarheid bij installatie/ implementatie van andere Standaardprogrammatuur of;
- c. Wanneer het een verlenging betreft van een bestaande onderhoudsovereenkomst;
- d. Wanneer de opdracht een raming heeft van €75.000,- ex btw of kleiner conform de ramingsmethodiek van de AW2012.

Indien één van de voorgaande uitzonderingen geldt, dan kan de Offerteaanvraag (op productnaam) uitgezet worden bij de Opdrachtnemer.

Ad 1: Functionele Offerteaanvragen:

- a. Onderstaande procedure geldt voor de reguliere Offerteaanvraag, waar geen uitzondering van toepassing is.
- b. Het offerteproces start binnen de Raamovereenkomst door middel van een Offerteaanvraag waarin de functionele eisen en wensen vermeld zijn voor de benodigde Standaardprogrammatuur.
- c. Uitvragen kunnen per Standaardprogrammatuur-behoefte gedaan worden, maar er kan ook geprognosticeerd (huidige behoefte plus toekomstverwachting voor bepaalde tijd) worden uitgevraagd. In het geval van een geprognosticeerde uitvraag geldt de gunning voor bepaalde tijd.
- d. De Offerteaanvraag wordt door Opdrachtgever via de afgesproken methode rechtstreeks ingediend bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitbrengen van een offerte(s) conform de eisen die gesteld worden in de Offerteaanvraag.
- e. Opdrachtnemer levert binnen de gestelde termijn minimaal 2 en maximaal 5 unieke offertes, tenzij anders aangegeven.
- f. Opdrachtgever zal de offertes beoordelen op basis van de in de Offerteaanvraag bekendgemaakte gunningscriteria. Gunning en afwijzing(en) zal met Opdrachtnemer gedeeld worden, Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de keuze bekend gemaakt wordt bij de Onderaannemer.
- g. Indien Opdrachtgever besluit om over te gaan tot gunning, zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever een Nadere Overeenkomst afsluiten.
- h. Opdrachtnemer treedt op als “aanspreekpunt” en daarmee als tussenpersoon tussen de Onderaannemer(s) en Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan voor bovenstaande rol een vergoeding van maximaal €1500,- ex btw. in rekening brengen.

Ad 2: Productgerichte Offerteaanvragen (op naam):

- a. Onderstaande procedure geldt voor de Productgerichte Offerteaanvragen, waar een uitzondering van op toepassing is.
- b. Het offerteproces start binnen de Raamovereenkomst door middel van een Offerteaanvraag waarin alle specificaties genoemd zijn. Opdrachtgever geeft aan of de Offerteaanvraag een “normale” of “complexe” aanvraag betreft:
 1. Normale aanvragen dienen binnen 5 Werkdagen geoffreerd te worden tenzij anders overeengekomen in de offerteaanvraag. Invulling van de doorlooptijd is onderdeel van GC-1.

2. Complexe aanvragen dienen binnen 10 Werkdagen geoffreerd te worden tenzij anders overeengekomen in de offerteaanvraag. Invulling van de doorlooptijd is onderdeel van GC-1.
- c. Opdrachtnemer levert een offerte op basis van de gestelde eisen in dit document.
- d. Indien Opdrachtgever besluit om over te gaan tot gunning, zal zij met Opdrachtgever een Nadere Overeenkomst afsluiten.

Type Nadere overeenkomst:

Het sluiten van een Nadere overeenkomst geschiedt altijd schriftelijk, waarbij de volgende vormen mogelijk zijn:

- a. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst bij een opdrachtwaarde lager dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') kan in de vorm van een bestelopdracht met opdrachtbevestiging gebaseerd op de vooraf overeengekomen bestelprocedure, of desgewenst door een getekende Nadere overeenkomst af te sluiten op basis van het model Nadere overeenkomst.
- b. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst bij een opdrachtwaarde gelijk aan of hoger dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') op basis van het model Nadere overeenkomst.
- c. Een bijzondere vorm van een Nadere overeenkomst is een Nadere overeenkomst die voor een bepaalde periode met één Opdrachtnemer wordt gesloten en waaronder meerdere opdrachten kunnen worden verstrekt, de geprognostiseerde uitvraag voor bepaalde tijd, met als beoogde voordelen een efficiënt bestelproces en scherpe prijscondities. Gedurende de looptijd van deze Nadere overeenkomst zal de Opdrachtgever alle leveringen die binnen de overeengekomen scope vallen afroepen bij de desbetreffende Opdrachtnemer. Om te komen tot de Nadere overeenkomst worden eveneens bovenstaande stappen doorlopen met als bijzonderheid dat in de Offerteaanvraag expliciet wordt vermeld dat de opdracht een Nadere overeenkomst betreft met vermelding van de opdrachten die binnen de scope van deze Nadere Overeenkomst vallen alsmede de looptijd van de Nadere overeenkomst. Opdrachtverstrekking onder deze bijzondere Nadere overeenkomst kan vervolgens rechtstreeks bij de desbetreffende Opdrachtnemer plaatsvinden, op basis van een offerte voor de gecontracteerde opdracht.

KPI Indiening offerte

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken levertijden van Offertes zijn dwingend:

- Maximale doorlooptijd standaard Offerteaanvraag: 5 Werkdagen;
- Maximale doorlooptijd complexe Offerteaanvraag: 10 Werkdagen;
- Maximale doorlooptijd spoed Offerteaanvraag: 2 Werkdagen;
- KPI Indiening Offerte: = 95%, zowel voor standaard, complexe en spoed Offerteaanvraag;

Bij Offerteaanvragen op basis van een functionele of productgerichte uitvraag kan (eventueel naar aanleiding van een verzoek/ overleg met Opdrachtgever) een afwijkende levertijd van de offerte worden afgesproken. Opdrachtnemer dient akkoord van Opdrachtgever voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie:

De doorlooptijd van de Offerteaanvraag vangt aan op het moment dat Opdrachtgever een offerte vraagt aan Opdrachtnemer en eindigt op het moment dat Opdrachtnemer deze aan de Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld. Wanneer de Offerteaanvraag voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij Offerteaanvraag na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

Voorbeeld standaard offerteaanvraag bij 5 werkdagen:

De Offerteaanvraag wordt op donderdag 25 juli 2024 om 10:00 uur geplaatst, dan dient in 95% van de gevallen deze uiterlijk op woensdag 31 juli 2024 beantwoord te zijn. Vindt de Offerteaanvraag op donderdag 25 juli 2024 om 14:00 uur plaats, dan dient deze in 95% van de gevallen uiterlijk op donderdag 01 augustus 2024 beantwoord te zijn.

1.4. Leveringsproces

Leveringen betreffen levering van Standaardprogrammatuur, onderhoudscontracten, ondersteuning (selectie, implementatie, onderhoud of opleidingen) en advies.

Leveringen in overeenstemming met de hierover gemaakte afspraken dragen bij aan de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtgever. Om deze reden is het van essentieel belang voor Opdrachtgever dat zij zicht krijgen op de tijdigheid van leveringen van Opdrachtnemer.

KPI Levering

De voor de Dienstverlening afgesproken levertijden zijn dwingend:

- KPI maximale doorlooptijd standaard levering:
 - 95% binnen 5 Werkdagen.
 - 100% binnen 10 Werkdagen.
- KPI maximale doorlooptijd spoed levering:
 - 95% binnen 2 Werkdagen.
 - 100% binnen 3 Werkdagen.

Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedleveringen zijn.

De afleveringen van de producten wordt verondersteld samen te vallen met de ontvangst bij Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer gestuurde pakbon of afgegeven prestatieverklaring door Opdrachtgever. Bij verlengingen van onderhoudscontracten kan dit moment ook samenvallen bij ontvangst van een e-mail aan Opdrachtgever, of een bericht in het inkoopstelsel van de Opdrachtnemer, waarin deze bevestigt dat de verlenging is gerealiseerd.

Bij leveringen waarbij sprake is van een combinatie van meerdere soorten (bijvoorbeeld Standaardprogrammatuur in combinatie met ondersteuning en advies) kan in overleg met Opdrachtgever een afwijkende levertijd worden afgesproken. Opdrachtnemer dient akkoord van Opdrachtgever voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie:

De doorlooptijd van de levering vangt aan op het tijdstip dat de bestelling bij Opdrachtnemer geplaatst wordt en eindigt op het moment dat de producten zijn afgeleverd op de afgesproken locatie dan wel zijn geleverd volgens afgesproken wijze. De doorlooptijd van leveringen wordt berekend als een percentage van de bestellingen op orderregelniveau dat in overeenstemming met de gevraagde aantallen is afgeleverd.

Wanneer de bestelling voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij bestelling na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

Voorbeeld:

Stel de bestelling wordt op donderdag 25 juli 2024 om 10:00 uur geplaatst, dan dient in 95% van de gevallen deze uiterlijk op woensdag 31 juli 2024 geleverd te worden (en in 100% van de gevallen op Woensdag 7 augustus 2024 geleverd te worden).

Vindt de bestelling op donderdag 25 juli 2024 om 14:00 uur plaats, dan dient deze in 95% van de gevallen uiterlijk op donderdag 01 augustus 2024 geleverd te worden (en in 100% van de gevallen op donderdag 8 augustus 2024 geleverd te worden).

1.5. Informatieverstrekking en rapportages

Informatie over de bestellingen kunnen bijdragen aan het streven van Opdrachtgever naar verdergaande standaardisatie in het gebruik van Standaardprogrammatuur, in lagere prijzen en in een verbetering van het licentiebeheer.

1.6. Advies

Waar mogelijk, maar tenminste in Offertes, wensen Opdrachtgever binnen de context van de gerelateerde Dienstverlening gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd over alle aspecten van de Dienstverlening zoals over gebruikte Standaardprogrammatuur, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud en support. Dit alles vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie en kostenverlaging hiervan voor de Opdrachtgever. Daarbij verwachten Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij zich opstelt als belangenbehartiger voor Opdrachtgever op het gebied van de inkoop van Standaardprogrammatuur en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Onderaannemers. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat waarbij Opdrachtgever optimalisatie van het gebruik van licenties voor Standaardprogrammatuur en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.

1.7. Vraagafhandeling en Helpdesk

Onderdeel van een goed leveringsproces is een goede vraagafhandeling en ondersteuning. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze contact- en helpdeskservices zal leveren bereikbaar via de telefoon en/of e-mail en/of online voor alle binnen het kader van deze aanbesteding aan te schaffen Standaardprogrammatuur. Deze helpdeskservices zijn minimaal beschikbaar tijdens werkdagen van 8.00-17.00 uur.

Alle verzoeken van Opdrachtgever worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De helpdeskservices omvatten minimaal de volgende diensten:

- Informatie over Standaardprogrammatuur (incl. open source) producten;
- Informatie en adviezen over Standaardprogrammatuur licenties / abonnementen;
- Adviezen over Standaardprogrammatuur (incl. open source) onderhoud;
- Escalaties over Standaardprogrammatuur naar de Onderaannemer.
- Voor escalaties en aanvragen (die buiten KPI's vallen) is een vast aanspreekpunt aangesteld

1.8. Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtgever hanteert een standaard klanttevredenheidsonderzoek tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien gedurende de contractperiode een aanpassing is gewenst zal dit tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgestemd. Zes maanden voor afloop van het contractjaar wordt het klanttevredenheidsonderzoek door de Opdrachtgever uitgevoerd. De resultaten zijn uiterlijk 5 maanden voor afloop van het contractjaar beschikbaar in een schriftelijke rapportage bestemd voor Opdrachtgever zelf en worden enkel mondeling toegelicht aan Opdrachtnemer.

Norm

Het resultaat van dit onderzoek moet minimaal een 7 zijn, op een schaal van 1 tot 10.

KPI klanttevredenheidsonderzoek

Deze KPI is gesteld op 100%.

Maatregelen

1. Indien Opdrachtnemer de KPI klanttevredenheidsonderzoek niet behaalt, meldt Opdrachtgever dit schriftelijk en ligt een en ander mondeling aan Opdrachtnemer toe. Opdrachtnemer start een intern onderzoek naar de reden van de tekortkoming(en) en presenteert binnen vijftien (15) Werkdagen een plan van aanpak met correctieve acties, dit ter beoordeling van Opdrachtgever.
2. Ten aanzien van de niet behaalde KPI vindt binnen redelijke termijn (echter voor het geplande volgende onderzoek) een hernieuwd onderzoek plaats om te beoordelen of de correctieve acties het gewenste effect sorteren.

1.9.Eisen Dienstverlening

Eis	Omschrijving
Algemeen	
1.9.1.	Inschrijver zal na opdrachtverlening een startoverleg voeren met de Gemeente betreffende implementatie van het project.
1.9.2.	Inschrijver voldoet aan NEN/ISO27001/2 (2017 en jonger).
1.9.3.	Onder Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten □ verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst (kunnen) overschrijden.
1.9.4.	Inschrijver zal alle bij hem aangeschafte Standaardprogrammatuur en contracten gestructureerd vastleggen waarbij Inschrijver zich expliciet conformeert aan de informatiebehoeften van Opdrachtgever op dit gebied.
1.9.5.	Inschrijver zal ondersteuning en/of advies geven 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.
1.9.6.	Inschrijver registreert namens Opdrachtgever alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.
1.9.7.	De 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 de Opdrachtgever is aanbesteed, kan de Opdrachtgever besluiten deze geheel of gedeeltelijk af te nemen onder het separaat aanbestede contract of deze zelfstandig contracteren.
1.9.8.	Inschrijver handelt als vertegenwoordiger van de belangen van Aanbestedende dienst. Tussen de partijen wordt de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten getekend met alle daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden.
1.9.9.	Onderaannemer kan van de Aanbestedende dienst vereisen dat bepaalde overeenkomsten direct door de eindgebruiker getekend moet worden. Dit zijn o.a. SLA's, verwerkerovereenkomsten en licentievoorwaarden. Inschrijver ondersteunt bij het organiseren van de ondertekening.

1.9.10.	Als vertegenwoordiger namens Aanbestedende dienst stemt Inschrijver met de vendor de door de gemeente opgelegde GIBIT 2023 voorwaarden af. Bij bezwaren/discussie over de GIBIT voorwaarden fungeert Inschrijver als tussenpersoon en legt deze, indien nodig, voor bij Opdrachtgever.
1.9.11.	Inschrijver treedt op als intermediair voor de door Opdrachtgever af te nemen supportdiensten. Dit betekent dat Inschrijver zorg draagt voor de contractering en facturatie van deze Supportdiensten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf partijen aan te dragen voor het uitvoeren van deze Supportdiensten. Opdrachtnemer accepteert de door Opdrachtgever aangedragen partijen voor Supportdiensten, tenzij er door Opdrachtnemer 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.
1.9.12.	Inschrijver dient een adequate klachtbehandeling (offertes, leveringen, facturen etc.) te leveren. De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht en het inhoudelijk reageren alsmede verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal 10 Werkdagen.
1.9.13.	Opdrachtgever heeft het recht om een audit op de Dienstverlening van Opdrachtnemer uit te (laten) voeren en Opdrachtnemer geeft daarbij inzicht in haar inkooprijzen. Inschrijver zal haar medewerking bieden aan de uit te voeren audit.
1.9.14.	Inschrijver stelt na gunning op basis van dit PVE de definitieve Raamovereenkomst (met nadere uitwerking van de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden voor de Opdrachtgever, Inschrijver en Onderaannemer), een SLA (optioneel) en Dossier Afspraken Procedures in samenspraak met de Opdrachtgever op en vast.
Offerteproces	
1.9.15.	Inschrijver registreert namens Opdrachtgever alle aanschaffingen(incl. SaaS, Paas, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.
1.9.16.	Inschrijver bevestigt aanvragen voor Standaardprogrammatuur welke door Opdrachtgever via het afgesproken inkoopkanaal worden gedaan met een directe bevestiging van ontvangst.
1.9.17.	De offerte naar aanleiding van een aanvraag wordt door Opdrachtnemer: 1. Digitaal aangeboden- en eventueel ook schriftelijk toegezonden; 2. Aangeboden in downloadbare PDF-en/of ODF-formaat; en Word op verzoek. 3. Opgenomen in rapportages aan Opdrachtgever.

1.9.18.	De door Inschrijver ingediende offerte dient minimaal te zijn voorzien van: • Een contractnummer waaronder de offerte is aangeboden; • Ordernummer/kenmerk Opdrachtgever; • Datum; • Geldigheidsduur offerte (minimaal 30 dagen); • 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-Onderaannemer; Opslagpercentage; • Originele offerte van Onderaannemer; Opmerkingen; • Prijs per stuk; • Totaalprijs excl. BTW; • Totaalprijs incl. BTW; • Facturatieschema; • De SKU Code (indien beschikbaar); • Verwijzing naar voorwaarden ROK;
1.9.19.	Inschrijver levert bij elke offerte alle relevante en actuele voorwaarden/documentatie aan waaronder tenminste: • Alle voorwaarden van de Onderaannemer die van toepassing zijn; • Alle aanvullende bijlages waarnaar verwezen wordt in de voorwaarden, zoals: - Productomschrijvingen, EULA's, SLA's, inkoopofferte van Ondernemer etc. • Eventueel bedongen korting op de listprijs (staffelkorting); • Gespecificeerde kostenopbouw bij cloudoplossing (storage, gebruikers etc.) • Exitplan bij een cloudoplossing; Volledige beschrijving voorgestelde oplossing(en) bij functionele uitvraag of advies uitvraag.
1.9.20.	Inschrijver garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor Opdrachtgever de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij Onderaannemers. De meest gunstige voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhoudsvoorwaarden, ondersteuning en diensten als de prijs.
1.9.21.	Inschrijver is akkoord met de voorwaarde dat Opdrachtgever het recht heeft om zelf te onderhandelen met Onderaannemers over prijs en voorwaarden. In geval Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt zal Inschrijver leveren/verlengen conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever.

1.9.22.	Inschrijver dient bij offerteverzoeken binnen de scope van deze aanbesteding te allen tijde een 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 haar invloedssfeer liggen.
1.9.23.	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.
1.9.24.	Inschrijver garandeert in geval van verlenging van huidige Nadere overeenkomsten dat de verlenging plaatsvindt tegen de huidige of gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever.
Levering	
1.9.25.	Inschrijver dient binnen 5 werkdagen na opdracht van Opdrachtgever de bestelde Standaardprogrammatuur te leveren, tenzij anders overeengekomen. Inschrijver zal spoedbestellingen leveren binnen 2 dagen.
1.9.26.	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.
1.9.27.	Na opdrachtverstrekking door de Opdrachtgever aan Inschrijver dient Inschrijver binnen 1 werkdag middels een digitale opdrachtbevestiging de levertijd van de Prestatie zoals overeengekomen te bevestigen.
1.9.28.	Inschrijver vermeldt het ordernummer /opdrachtnummer duidelijk op de pakbon inclusief prestatieverklaring. Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: • Datum en nummer van de pakbon; • Datum van de order; • Besteller van de opdrachtgever; • Referentie nummer van opdrachtgever; • Het (interne)opdrachtnummer van de Inschrijver; • Het aantal verpakkingen; • De hoeveelheid bestelde artikelen (incl. artikelomschrijving en artikelnummer); • De hoeveelheid geleverde artikelen middels de pakbon, (incl. artikelomschrijving en artikelnummer); • De hoeveelheid nog te leveren artikelen (incl. artikelomschrijving en artikelnummer). Indien de levering artikelen bevat welke beschikken over een serienummer, dan dient ook het serienummer te worden vermeld.

1.9.29.	Inschrijver stelt zonder bijkomende kosten de documentatie zoals handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften voor de geleverde Standaardprogrammatuur elektronisch beschikbaar.
1.9.30.	Indien blijkt dat Standaardprogrammatuur niet geleverd kan worden (m.u.v. de huidige installed base), dan zal Inschrijver - al dan niet met tussenkomst van onderaannemers en/of samenwerkingspartners - binnen 3 maanden na aanvraag deze Standaardprogrammatuur alsnog opnemen in het leveringsprogramma. Deze eis is niet van toepassing op Standaardprogrammatuur waarvan de Onderaannemer aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Inschrijver wordt aangetoond.
1.9.31.	Inschrijver garandeert dat defecten en/of omissies in de Standaardprogrammatuur, al dan niet rechtstreeks door de Onderaannemer, binnen vijf (5) werkdagen worden hersteld, zonder dat hieraan voor Opdrachtgever kosten zijn verbonden.
1.9.32.	Inschrijver stelt Standaardprogrammatuur middels een download aan de Opdrachtgever ter beschikking. Indien Inschrijver licentiecodes of activeringscodes aan Opdrachtgever verstuurt, draagt Inschrijver er zorg voor dat deze codes op beveiligde wijze worden aangeleverd bij Opdrachtgever. Indien een download niet mogelijk is dient de Standaardprogrammatuur fysiek Delivery Duty Paid (Franco Huis) volgens Incoterms 2010 aan de Gemeente te worden uitgeleverd. Inschrijver beperkt deeleveringen zoveel mogelijk.
Uitvoering	
1.9.33.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd zodra de Onderaannemer 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.
1.9.34.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd indien de Onderaannemer van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.
1.9.35.	In het geval dat contractuele verlengingsmogelijkheden van Nadere overeenkomsten na de contractduur van de Raamovereenkomst liggen, heeft Opdrachtgever het recht om deze nieuwe nadere overeenkomst(en) elders onder te brengen.
Overig	

1.9.36.	Inschrijver biedt Opdrachtgever een webportal aan. Via de webportal wordt bijgehouden alle leveringen en verlengingen van Standaardprogrammatuur. De Webportal voldoet aan: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/Richtlijn_ICT+beveiligingsrichtlijnen+webapplicaties_juli24_NL.pdf. Inschrijver rapporteert Opdrachtgever over de informatie die aanwezig is in haar administratie. De rapportage vindt plaats in een formaat welke na gunning in overleg definitief zal worden vastgesteld. De rapportage wordt per kwartaal door Inschrijver aangeleverd.
1.9.37.	Inschrijver stelt zonder extra kosten een webportal ter beschikking aan Opdrachtgever. Deze webportal dient te voldoen aan beveiligingseisen van de Opdrachtgever en heeft op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,00% gemeten over 1 kalendermaand.
1.9.38.	Conform NEN/ISO27001 zal Opdrachtnemer minimaal 1 keer per jaar (of bij een grote wijziging) de eigen ICT omgeving laten auditen. Het hieruit volgende certificaat moet minimaal eenmaal per jaar verstrekt worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

2. Inkoopproces van Inschrijver

2.1. Inleiding

Inschrijver dient Offertes binnen de overeengekomen termijn en foutloos op te leveren en met kennis van zaken van de te leveren producten adviezen aan de organisatie van Opdrachtgever te leveren.

2.2. Uitgangspunten

Een goede inkooporganisatie van Inschrijver met gedegen contacten en contracten met Onderaannemers vormt derhalve de basis voor het kunnen voldoen aan de eisen die Opdrachtgever aan de levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening stellen. Hierbij wordt tevens verwacht, dat Inschrijver een gedegen kennis en ervaring heeft op het gebied van het inkopen van Standaardprogrammatuur en dat zij kan aantonen hoe zij de kwaliteit en continuïteit hiervan heeft geborgd. Inschrijver dient dan ook te beschikken over een goed geoutilleerde inkoopafdeling om Opdrachtgever op efficiënte en effectieve wijze te kunnen voorzien van de gewenste Standaardprogrammatuur en bijbehorend onderhoud en support.

2.3. Eisen inkoopproces

Eis	Omschrijving
2.3.1.	Inschrijver garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Opdrachtgever is geborgd.
2.3.2.	Inschrijver garandeert dat de contractenadministratie ten behoeve van Opdrachtgever actueel en raadpleegbaar gehouden wordt.
2.3.3.	In de Offerteadministratie van Inschrijver worden de doorlooptijden van het bestelproces (van Offerteaanvraag tot Levering) bijgehouden.
2.3.4.	Inschrijver is bereid Opdrachtgever inzicht te geven in haar Offerteadministratie (voor zover relevant). En Opdrachtnemer verplicht zich alle relevante overeenkomsten met Onderaannemer inzichtelijk te maken aan Opdrachtgever na totstandkoming van de Nadere overeenkomst..
2.3.5.	Indien gevraagd adviseert Inschrijver inzake de aanschaf van open source producten.
2.3.6.	Inschrijver zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardprogrammatuur en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt.

3. Accountmanagement

3.1. Inleiding

Opdrachtgever wenst een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van de Inschrijver, die in voldoende mate op de hoogte is van de situatie bij Opdrachtgever en kennis heeft van of opbouwt omtrent de organisatie van Opdrachtgever en voldoende mandaat heeft. Daarnaast heeft dit aanspreekpunt effectieve toegang tot de Onderaannemers, wat onder andere blijkt uit het adequaat kunnen opleveren van onder meer informatie over softwareproducten, voorwaarden waaronder deze geleverd worden, licentiemodellen, het toegang hebben tot escalatiekanalen.

Het aanspreekpunt van de Inschrijver staat ten dienste van zowel het strategisch/tactisch contractmanagement als het operationeel contractmanagement bij de Opdrachtgevers.

3.2. Uitgangspunten

Belangrijke taken die bij dit aanspreekpunt worden belegd zijn:

- Het primaire contactpunt zijn voor het contractmanagement van Opdrachtgever en het organiseren binnen de organisatie van Inschrijver wat nodig is voor contractmanagement;
- Het organiseren van een tijdige, volledige en juiste registratie over de door Inschrijver te realiseren of gerealiseerde leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening.
- Het organiseren van een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering over aflopende onderhoudscontracten.
- Het (dagelijks) bespreken van operationele informatie over de leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening.
- Escalatieniveau zijn voor die situaties waarbij een discussie ontstaat over de kwaliteit van leveringen, onderhoud & support, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening.
- Aanspreekpunt zijn voor de Opdrachtgever voor de leveringen door Inschrijver (zowel voor escalaties, als structureel).
- Aanspreekpunt zijn voor de Opdrachtgever ten behoeve van overleg over leveringen, onderhoud & support, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening.
- Overleg over urgente situaties.

3.3.Eisen Accountmanagement

Eis	Omschrijving
3.3.1.	Inschrijver stelt een functionaris (SPOC) en diens plaatsvervanger aan die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen beheerder(s) van de Opdrachtgever.
3.3.2.	Inschrijver stelt een functionaris (SPOC) en diens plaatsvervanger aan die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen beheerder(s) van de Opdrachtgever.
3.3.3.	Inschrijver stelt een accountmanager aan die het contact zal onderhouden met de nader te benoemen

	contractmanager van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategische vlak.
3.3.4.	Inschrijver stelt een contactpersoon aan die het contact zal onderhouden 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.
3.3.5.	Inschrijver neemt deel aan periodiek overleg met de contractmanager van Opdrachtgever om de optimale benutting van de Raamovereenkomst te bewaken en de performance van Inschrijver te evalueren.
3.3.6.	Inschrijver stelt zich garant voor het uitvoering geven aan afspraken die met de contractmanager van de verschillende Opdrachtgever worden gemaakt.
3.3.7.	Inschrijver stelt zich garant voor de uitvoering van verbeterpunten die met de contractmanager van de verschillende Opdrachtgever zijn afgesproken.
3.3.8.	Inschrijver benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) inclusief het mandaat per escalatieniveau, die ingeval van een interpretatieverschil of een probleem rondom Dienstverlening als aanspreekpunt voor Opdrachtgever zal functioneren.
3.3.9.	Inschrijver heeft met betrekking tot deze Opdracht een incidenten- en een escalatieprocedure.
3.3.10.	De escalatiemanager van Inschrijver is direct aanspreekbaar voor incidenten en escalaties en draagt zo snel als mogelijk zorg voor een oplossing.
3.3.11.	Inschrijver reageert binnen 3 Werkdagen op aangemelde incidenten en/of escalaties.
3.3.12.	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.
3.3.13.	Inschrijver stemt in met het pas als opgelost beschouwen van een incident/escalatie als de eindrapportage door Opdrachtgever is geaccepteerd.
3.3.14.	Inschrijver stemt in met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek en conformeert zich aan

	de uitkomst en norm.
3.3.14.	Inschrijver conformeert zich aan de periodiciteit van het strategisch-tactisch overleg en de inhoud en verslaglegging van deze overleggen.

3.4. Strategisch-Tactisch contractoverleg

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tactisch-strategisch contractmanagement en is het primaire in- en externe aanspreekpunt als het gaat om het gebruik en de uitleg van de Raamovereenkomst. De organisatie rondom het beheer van de Raamovereenkomst komt voort uit de verplichtingen, die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst. Bij de Opdrachtgever zijn gebruikers aangewezen om hun organisatie te vertegenwoordigen richting Opdrachtgever voor het geven van medewerking, vertegenwoordiging in platforms en het aanleveren van informatie. Opdrachtgever heeft een ondersteunende functie naar de Opdrachtgever, waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken.

Ten behoeve van de communicatie tussen de Partijen wil Opdrachtgever minimaal 4 keer per jaar (gemiddeld 1 keer per kwartaal) vanuit strategisch-tactisch contractmanagement overleg voeren met het primaire aanspreekpunt van Inschrijver over de uitvoering van de Raamovereenkomst en andere contractuele aangelegenheden.

Primair van belang zijn de volgende onderwerpen ten behoeve van het overleg:

- Prestaties, gedocumenteerd in de Service Level Rapportage;
- Rapportages over levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening;
- Escalaties;
- Vaststellen van verbeterplannen;
- Adviezen;
- Ontwikkelingen bij de Opdrachtgever.

Inschrijver verzorgt de vastlegging van de periodieke bespreking. Na het afsluiten van de Raamovereenkomst worden m.b.t. bovenstaande met de Opdrachtgever werkafspraken gemaakt.

4. Rapportages en Informatie

4.1. Inleiding

De informatieverstrekking over de aanschaffingen van Standaardprogrammatuur door Opdrachtgever moet leiden tot verdergaande professionalisering van de inkoopfunctie van Opdrachtgever en verbetering van de efficiëntie en effectiviteit van het licentiegebruik. De mate waarin Inschrijver Opdrachtgever kan ondersteunen is een element dat in de beoordeling zwaar meeweegt.

4.2. Uitgangspunten

Naast het vermogen tot de levering van het gevraagde tegen de meest gunstige voorwaarden en prijzen staan inzicht en rapportage daarover centraal in de behoefte van Opdrachtgever. In deze paragraaf gaat het vooral over de rapportagemogelijkheden over de aanschaffingen en het aanschaffingsproces. Hierbij is aandacht voor:

- Het in PDF- en/of ODF formaat kunnen verkrijgen van de gewenste overzichten;
- het beschikbaar zijn van standaardrapportages van Inschrijver;
- de mogelijkheid om specifieke rapportages samen te stellen voor/door Opdrachtgever.

Met de te leveren informatie beoogt Opdrachtgever onder andere bij te dragen aan een optimale benutting van de schaalgrootte. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze Opdrachtgever in Offertes (maar ook op andere momenten) actief adviseert over mogelijkheden om de efficiëntie -met behoud van gevraagde functionaliteit-, integraal over de Opdrachtgever te vergroten (bijvoorbeeld door andere licentiemodellen toe te passen, passend op de concrete afname). De te sluiten Raamovereenkomst beoogt de randvoorwaarden te scheppen terwijl de realisering hiervan plaats moet vinden door een nauwe samenwerking tussen de Partijen.

Opdrachtgever wenst voor de Opdrachtgever rapportages te ontvangen/raadplegen om inzicht te behouden in het totaal van licentie aanschaffingen. Vanuit deze wens is onderstaand overzicht als kaderstellend opgenomen:

Rapportage	Interval	beschrijving	Opleveren aan
Inkoop en leveringen	Kwartaal	Overzicht van inkopen bij Opdrachtgever, inclusief Onderhoud & support, (advies) diensten en Dienstverlening	Opdrachtgever
Programmatuur inventarisrapport	Kwartaal	Cumulatief overzicht van de inkopen	
Pro actief	Maandelijks	Status licentie onderhoud	
Service Level Rapportage	Maandelijks	KPI's inclusief behaalde performance en eventuele maatregelen.	
Facturen	Maandelijks	Status factuurbetaling	
Specifieke rapportages	Adhoc	Op verzoek van Opdrachtgever	

4.3. Standaardrapportages

Met standaardrapportages worden rapportages bedoeld die Opdrachtgever regulier wenst te ontvangen, waarbij de benodigde informatie vooraf is gedefinieerd door Opdrachtgever. Deze rapportage zal in een door Opdrachtgever bepaald format voor wat betreft de maandrapportage moeten worden aangeleverd.

De standaardrapportage geeft vorm aan de normale informatieverstrekking door Inschrijver over de status van haar relatie met Opdrachtgever en verschaft inzicht in informatieaanvragen, bestellingen, leveringen, prijzen, klachten, onderhoud, licenties, trends, etc. Standaardrapportages worden periodiek aan Opdrachtgever verstrekt.

1. Maandrapportage

Inschrijver levert, conform een vastgesteld format, maandelijks een rapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) op met minimaal de volgende inhoud (Opdrachtgever is gerechtigd de termijn aan te passen naar een kwartaal):

Offertes:

- Soort aanvraag: Spoed- of normale procedure
- Datum en tijd aanvraag offerte door Opdrachtgever
- Datum en tijd afgifte offerte door Inschrijver
- Ordernummer Opdrachtgever
- Offertenummer en artikelnummer Onderaannemer
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.
- Prijs
- Aanvrager en Opdrachtgever
- Offertedoorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd (conclusie per offerte 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal).

Leveringen:

- Soort levering: Spoed- of normaalprocedure
- Datum bestelling
- Datum van aflevering
- Ordernummer Opdrachtgever
- Naam Onderaannemer
- Artikelnummer Onderaannemer
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.
- Prijs (aangeven korting en/of opslag), per orderregel en totaal
- Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
- Aanvrager en Opdrachtgever
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd (conclusie per orderregel 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal).

Dienstverlening/Advies:

- Datum bestelling
- Ordernummer Opdrachtgever
- Naam Onderaannemer
- Dienst: soort
- Prijs
- Aanvrager en Opdrachtgever
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd (conclusie per orderregel 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal).

Klachten:

Klachten dienen in de rapportage te worden opgenomen. De klachtenrapportage omvat minimaal het aantal ontvangen klachten, toelichting op de klacht, wanneer deze gemeld zijn, de status van de klachtenafhandeling, de naam van de aanmelder en de betreffende Opdrachtgever.

Norm:

Over elke maand levert Inschrijver op uiterlijk de 10e Werkdag van de daaropvolgende maand een rapportage op aangaande: Offertes, leveringen, accountgesprekken en klachten.

2. Kwartaalrapportage

Inschrijver levert per kwartaal een rapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) op met betrekking tot afgenomen licenties en onderhoudscontracten met de volgende (minimale) inhoud:

- Ordernummer van Opdrachtgever
- Onderaannemer
- Kenmerk gemeente
- Contractnummer vendor/SKU
- Product (licenties):soort en aantal
- Looptijd contract, met daadwerkelijke actuele begin- en einddatum)
- Opzegtermijn
- Aanvrager
- Prijs totaal en per eenheid
- Type onderhoudscontract
- Advies

Norm:

Over elk kwartaal levert Inschrijver op uiterlijk de 10e Werkdag na afloop van het kwartaal een rapportage op aangaande afgenomen licenties en onderhoudscontracten.

KPI maand- en kwartaalrapportage:

KPI op de levering van alle hierboven genoemde rapportages is: 100%.

Boete:

Indien Inschrijver (onderdelen van) de genoemde rapportages niet tijdig oplevert behoudt opdrachtgever zich, zonder ingebrekestelling van Inschrijver, het recht voor tot het opleggen van een boete van € 100,-- per kalenderdag met een maximum van €1.000,-- voor de betreffende overschrijding in tijd en tekortkoming in volledigheid. Wanneer door het niet tijdig aanleveren van overzichten afloopdatum contracten extra kosten ontstaan voor Opdrachtgever (zoals ‘reinstatement fees), dan zal Inschrijver deze kosten integraal op zich nemen.

4.4. Eisen Rapportages en Informatie

Eis	Omschrijving
4.4.1.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde rapportage periodiciteit.
4.4.2.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde minimale inhoud van de rapportages.

4.4.3.	Inschrijver levert maatwerk rapportages op verzoek (informatiewaarde in afstemming met Opdrachtgever).
4.4.4.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde norm en KPI voor de oplevering van rapportages.
4.4.5.	Inschrijver ziet rapportages ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt als onderdeel van de Dienstverlening. Hiervoor worden Opdrachtgever geen additionele kosten in rekening gebracht.
4.4.6.	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. 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.
4.4.7.	Inschrijver draagt zorg voor periodieke rapportage aan Opdrachtgever over trends ten aanzien van het aantal vragen (stijging/daling/analyse) per periode.
4.4.8.	Inschrijver levert Opdrachtgever maand- en kwartaalrapportages zoals beschreven onder standaardrapportages.
4.4.9.	Opdrachtnemer verplicht zich alle rapportages en overige aan te leveren bescheiden (zoals o.a. TPM verklaringen en certificerings bewijslast) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te uploaden in het Contractmanagementsysteem van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal een portaal ter beschikking worden gesteld door Opdrachtgever.

5. Contact en advies

5.1. Inleiding

Opdrachtgever wenst te beschikken over een Nederlandstalig contactcenter ten behoeve van vraagafhandeling op Werkdagen ten minste telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Het contactcenter beantwoordt inhoudelijke vragen over pakketten die reeds bij Opdrachtgever in gebruik zijn en adviseert Opdrachtgever.

5.2. Uitgangspunten

Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat hij zich informatie en kennis van Opdrachtgever en de Programmatuur situatie van Opdrachtgever eigen maakt en deze benut om de Dienstverlening concreet vorm te geven in de kwaliteit die door Opdrachtgever gewenst wordt.

Opdrachtgever wenst gevraagd en ongevraagd door Inschrijver te worden geadviseerd over gebruikte Standaardprogrammatuur, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie hiervan voor Opdrachtgever. Vraagbeantwoording over Eerstelijns technische informatie rondom beschikbaarheid van Programmatuur producten, licenties, onderhoud, patches, upgrades en downgrades, installatie en de support daarop behoort tot het verwachte ondersteuningsniveau.

Daarbij verwacht Opdrachtgever van Inschrijver dat hij zich opstelt als belangenbehartiger voor Opdrachtgever op het gebied van de inkoop van Standaardprogrammatuur en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Onderaannemers. Deze vorm van dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat waarbij voor Opdrachtgever gekomen kan worden tot optimalisatie van het gebruik van licenties voor Standaardprogrammatuur en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support.

5.3. Eisen Contact en Advies

Eis	Omschrijving
5.3.1.	Inschrijver beschikt over een contactcenter (telefonisch en e-mail) die de door Opdrachtgever gevraagde onder 5.1 en 5.2 kan bieden in de Nederlandse taal.
5.3.2.	Inschrijver beschikt over operationele kennis van en ervaring met een groot scala aan Standaardprogrammatuur.
5.3.3.	Inschrijver levert maatwerk rapportages op verzoek (informatiewaarde in afstemming met Opdrachtgever).
5.3.4.	Inschrijver heeft het verkrijgen en behouden van praktische kennis en ervaring intern geborgd.
5.3.5.	Inschrijver ziet advisering ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt als onderdeel van de Dienstverlening. Hiervoor worden Opdrachtgever geen additionele kosten in rekening gebracht.
5.3.6.	Door Inschrijver aan te leveren in de aanbestedingsstukken (dus niet achteraf):

	- Implementatieplan; - Exit Plan.
--	---

6. Registratie van Standaardprogrammatuur en onderhouds- en supportcontracten

6.1. Inleiding

Registratie gaat over de vastlegging van leveringen van Standaardprogrammatuur en onderhoud en supportcontracten ten behoeve van Opdrachtgever door Inschrijver.

6.2. Uitgangspunten

Opdrachtgever zijn en blijven zelf eindverantwoordelijk voor het licentiebeheer¹ maar Inschrijver registreert alle Leveringen, onderhoud & support en aanverwante Dienstverlening voor Opdrachtgever die binnen de Raamovereenkomst bij Inschrijver worden aangeschaft. Daarnaast zorgt Inschrijver voor een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering naar de Opdrachtgever en Opdrachtgever over aflopende onderhoudscontracten.

Deze registratie en het hieraan verbonden inzicht beoogt een bijdrage te leveren aan onder andere:

- Verbetering van het licentiebeheer voor Standaardprogrammatuur in gebruik door de Opdrachtgever;
- Inzicht in aanschaffingen en onderhouds- en supportcontracten door Opdrachtgever bij Inschrijver;
- Het tijdig verlengen, wijzigen of opzeggen van benodigde onderhoud & supportcontracten;
- Het verkrijgen van een basis voor interne doorbelasting zoals die bij Opdrachtgever plaatsvindt.

6.3. Eisen Registratie

Eis	Omschrijving
6.3.1.	Inschrijver draagt zorg voor een zodanige licentieadministratie voor de Standaardprogrammatuur die Opdrachtgever hebben afgenomen tijdens de duur van de Raamovereenkomst, dat hierin alle aanschaffingen zijn opgenomen met een mate van detaillering, die aansluit bij de informatiebehoeften van Opdrachtgever.
6.3.2.	Inschrijver stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Standaardprogrammatuur door een Onderaannemer, te kunnen beantwoorden.
6.3.3.	Inschrijver geeft Opdrachtgever rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Inschrijver) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.
6.3.4.	Bruikbaarheid: Inschrijver is bereid bij het vastleggen van gegevens omtrent aangeschafte Standaardprogrammatuur licenties en de contracten hieromtrent expliciet rekening te houden met de informatiebehoeften van de Opdrachtgever, zoals het inlezen van de gegevens in een SAM-tool.
6.3.5.	Overdraagbaarheid: Inschrijver draagt aan het eind van de Raamovereenkomst binnen de transitieperiode bestanden en rapportages die ten behoeve van

	Opdrachtgever en/of Opdrachtgever zijn gemaakt over aan Opdrachtgever.
6.3.6.	Inschrijver levert Opdrachtgever maand- en kwartaalrapportages zoals beschreven onder standaardrapportages.

¹ Licentiebeheer zal plaatsvinden door de Opdrachtgever zelf. Zodoende kan er een continu beeld ontstaan van de "installed base", het aantal bestelde en geleverde licenties en de aangeschafte (verlengde) support- en onderhoudscontracten.