Bijlage 5 Programma van Eisen

Versie 1.1

Inschrijver dient akkoord te gaan met alle eisen.

Door het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de Minimumeisen. Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk instemt met alle Minimumeisen is zijn Inschrijving ongeldig en legt de Gemeente deze ter zijde.

Algemeen

1.	Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan de in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlagen genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld. U bevestigt akkoord te gaan met c.q. te voldoen aan deze eis door de UEA (Bijlage 3) in te vullen en te ondertekenen en bij inschrijving in te dienen.
2.	Inschrijver hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergrootte.
3.	De Gemeente behoudt zich het recht voor om binnen de initiële duur van de Raamovereenkomst dan wel tijdens de verlenging van de Raamovereenkomst aan de Inschrijver van deze aanbestede opdracht nadere opdrachten te verstrekken voor soortgelijke diensten (uitbreiding, aanvulling dan wel vermindering), als de Diensten die het voorwerp vormen van deze aanbestedingsprocedure.
4.	Steekproefsgewijs zal Inschrijver documentatie aanleveren om aan te tonen dat hij de juiste inkoopprijzen en opslagtarieven heeft gehanteerd. Indien blijkt dat de Inschrijver niet conform contract factureert heeft De Gemeente het recht per direct en zonder consequenties de overeenkomst te beëindigen.
5.	Inschrijver is in staat om alle overige softwarelicenties, waarbij inbegrepen, maar niet gelimiteerd tot licenties voor de producten genoemd onder Hoofdstuk 3 beschrijving van de opdracht/ Afname binnen de Raamovereenkomst, te leveren inclusief verlengingen. Het kan zowel gaan om onder andere koop(perpetual), subscription(huur), huurkoop, lease alsmede SaaS en/of PaaS. Daarbij zal de Inschrijver/licentiepartner altijd advies geven over de financieel meest voordelige licentievorm.
6.	Het dient mogelijk te zijn om implementatiediensten met betrekking tot de bestaande en/of nieuwe software af te nemen op basis van deze overeenkomst. Deze mogelijke dienstverlening per opdracht zal worden aangevraagd op basis van een separate offerte, mits de betreffende leverancier dit mogelijk maakt.

Dienstverlening

7.	Inschrijver zal na opdrachtverlening een startoverleg voeren met De Gemeente betreffende implementatie van de overeenkomst.
8.	Inschrijver is telefonisch en per email bereikbaar voor De Gemeente op werkdagen. Telefonische bereikbaarheid op werkdagen is van 08.00 uur tot 17.00 uur.
9.	Inschrijver garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor De Gemeente de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij softwareleveranciers. De meest gunstige voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhoudsvoorwaarden, ondersteuning en diensten als de prijs.
10.	De Inschrijver moet in staat zijn om advies en aanbevelingen te geven over kostenoptimalisatie. Dit kan bijvoorbeeld het adviseren over alternatieve licentiemodellen of goedkopere softwareopties omvatten. Inschrijver dient De Gemeente te informeren en adviseren over relevante wijzigingen in de licentie- en onderhoudsvoorwaarden, en ook abonnementsvoorwaarden, opdat De Gemeente steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke nadere overeenkomsten kan nemen. De vorm en frequentie van het informeren wordt vastgelegd en maakt onderdeel uit van de nadere overeenkomst.
11.	Inschrijver draagt in ieder geval zorg voor: • gedegen advisering (o.a. middels presentaties) voor, tijdens en na opdrachtverlening van levering van softwarelicenties - daaronder nadrukkelijk begrepen koop(perpetual), subscription(huur), huurkoop, lease alsmede cloudservices en onderhoudscontracten

	aan De Gemeente met betrekking tot de scope van deze opdracht, met inachtneming van de voorwaarden uit dit Programma van Eisen. Hieronder is in ieder geval begrepen het (proactief) signaleren en adviseren over licentievormen (inclusief compliancy en relicensing), onderhoudscontracten en over voor De Gemeente relevante ontwikkelingen/trainingen op dit gebied; • een proactieve houding omtrent advies en compliancy van de softwarelicenties. De Gemeente verwacht niet alleen een signaal wanneer een licentie is afgelopen, maar ook tijdig (6 maanden van tevoren) een advies om de juiste vervolgacties in te zetten; • advisering en ondersteuning bij een software-selectietraject, op basis van de door De Gemeente opgestelde specificaties, Dit betreft ook advies over gerelateerde (hard- en of software)infrastructurele consequenties; • levering van softwarelicenties/diensten; • ondersteuning bij audits en licentie reviews door of namens softwareproducenten; • op aanvraag leveren van offertes voor softwarelicenties aan De Gemeente; • voorbereiden en opstellen van softwarelicentie- en cloudservice(licentie)overeenkomsten ten behoeve van De Gemeente; • facturatie aan De Gemeente en het ontvangen van betalingen van De Gemeente met betrekking tot softwarelicenties en cloudservices; • Inschrijver staat in voor het aanbieden van en aangaan van geldige softwarelicentieovereenkomsten door of namens softwareproducent het bijhouden van licentieposities, het signaleren van vervaldata/ verlengingsmomenten, bijhouden wie welke licenties heeft aangeschaft (en wanneer), prijsinformatie, en andere voor het licentiebeheer en compliancy relevante gegevens.
12.	Inschrijver levert op verzoek advies m.b.t. adequate borging van regels en afspraken van en met softwareproducenten inzake software compliancy (adequate naleving van regels van softwareproducent en/of diens rechthebbende(n), met betrekking tot het gebruik van software) ten behoeve van De Gemeente.
13.	De Gemeente heeft het recht om zonder tussenkomst van Inschrijver met softwareleveranciers of -uitgevers in gesprek te treden.
14.	De Gemeente behoudt zich het recht voor om met softwareleveranciers rechtstreekse (kortings-) afspraken te maken. In geval De Gemeente van dit recht gebruik maakt zal Inschrijver leveren/verlengen conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor De Gemeente.
15.	Inschrijver treedt op als intermediair voor de door De Gemeente af te nemen Supportdiensten. Dit betekent dat Inschrijver zorg draagt voor de contractering en facturatie van deze Supportdiensten. De Gemeente heeft de mogelijkheid om zelf partijen aan te dragen voor het uitvoeren van deze Supportdiensten. Inschrijver accepteert de door De Gemeente aangedragen partijen voor Supportdiensten, tenzij er door Inschrijver aangetoond kan worden dat levering van de betreffende Supportdiensten niet mogelijk is. Op verzoek van De Gemeente bemiddelt Inschrijver in de selectie van in te zetten partijen voor Supportdiensten.
16.	Onder Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst (kunnen) overschrijden.
17.	Inschrijver garandeert in geval van verlenging van huidige Nadere overeenkomsten dat de verlenging plaatsvindt tegen de huidige of gunstigere voorwaarden voor De Gemeente.
18.	Bestelopdrachten zullen uitsluitend schriftelijk of elektronisch worden verstrekt als een Nadere Overeenkomst welke refereert aan de gesloten Raamovereenkomst.
19.	Bij aanvang van de Overeenkomst worden al lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Inschrijver meldt zich, waar noodzakelijk, bij al lopende licentieovereenkomsten, aan bij softwareleveranciers als reseller of bemiddelaar voor De Gemeente. Bij de verlenging van een licentieovereenkomst wordt deze verlenging uitgevoerd door de nieuwe Inschrijver.
20.	De Gemeente bepaalt zelf, al dan niet in overleg met Inschrijver, of en wanneer onderhoud op een softwareproduct wordt uitgevoerd. Onderhoud is in ieder geval inbegrepen in de licentieprijs, tenzij anders overeengekomen.
21.	Indien de status van de Inschrijver bij een softwareproducent (bijvoorbeeld van platinum naar gold partner) verandert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Inschrijver de

	mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoopprijs doorberekent aan De Gemeente, treden partijen in overleg. Indien Inschrijver, naar het oordeel van De Gemeente geen passende oplossing kan bieden, heeft De Gemeente het recht de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst te ontbinden of het recht deze specifieke software elders in te kopen.
22.	De Gemeente is gerechtigd om de softwarelicenties elders in te kopen ook indien deze niet, niet tijdig of niet marktconform door Inschrijver zijn aangeboden, dat wil zeggen wanneer de softwarelicenties elders voor een lagere totaalaanbiedingsprijs met een afwijking van 2% of meer dan 2% worden aangeboden. Of indien het contract is uitgeput.
23.	Inschrijver dient jaarlijks een reductie van de kosten te realiseren, uitgangspunt is minimaal een reductie van 2% per jaar.
24.	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.

Nadere offerte aanvraag

25.	De voorwaarden van de Raamovereenkomst (inclusief de GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden) zijn van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen De Gemeente en Inschrijver worden gesloten
26.	Het staat De Gemeente vrij al dan niet van de Levering van Inschrijver gebruik te maken. Inschrijver kan aan de Raamovereenkomst niet het recht ontlenen op enige Nadere Overeenkomst of enige vervolgopdracht. Het staat De Gemeente te allen tijde vrij gebruik te maken van de Levering van derden
27.	Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor De Gemeente geen kosten verbonden.
28.	Inschrijver dient bij offerteverzoeken binnen de scope van deze aanbesteding te allen tijde een Nadere offerte per email of middels een webportal uit te brengen. Het in het Prijzenblad opgenomen percentage geldt hierbij als vaste opslag. Onderdeel van de offerte is de originele digitale offerte van de softwareproducent aan de Inschrijver 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 invloedsfeer liggen.
29.	De door Inschrijver ingediende Nadere offerte dient minimaal te zijn voorzien van: Het contractnummer waaronder de offerte is aangeboden; • Datum; • Geldigheidsduur offerte; • Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); • Type support; • Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.) • Looptijd product/dienst; • Aantal; • Prijs per stuk; • Totaalprijs excl. BTW; • Totaalprijs incl. BTW; • Facturatieschema; • Facturatiekenmerk van De Gemeente; • De SKU Code (indien beschikbaar); • Ingangsdatum nadere overeenkomst; • Handtekening veld.
30.	Inschrijver levert bij elke Nadere offerte alle relevante en actuele voorwaarden/documentatie aan waaronder tenminste: • Alle voorwaarden van de softwareleverancier die van toepassing zijn; • Alle aanvullende bijlages waarnaar verwezen wordt in de voorwaarden, zoals: Productomschrijvingen, EULA's, prijslijsten, SLA's etc. • De inkoopofferte van de softwareleverancier; • Officiële listprijs van de softwareleverancier; • Eventueel bedongen korting op de listprijs (staffelkorting); • Gespecificeerde kostenopbouw bij een cloudoplossing (storage, gebruikers etc.);

	• Exitplan bij een cloudoplossing; • Volledige beschrijving voorgestelde oplossing(en) bij functionele uitvraag of advies uitvraag
31.	Inschrijver levert op verzoek van De Gemeente een TCO berekening bij zijn Nadere offerte aan.
32.	De Nadere Offerte is minimaal 4 weken geldig.
33.	Nadere Offerteaanvragen en Bestelopdrachten met inkoopordernummer worden alleen in behandeling genomen van de daartoe bevoegde personen van De Gemeente. De lijst met bevoegde personen wordt bij aanvang van de Raamovereenkomst met Inschrijver gedeeld.
34.	De Inschrijver moet een systeem hebben voor het prioriteren van offerteaanvragen op basis van urgentie, projectgrootte, of andere factoren die door De Gemeente worden aangegeven.
35.	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. De prijsopgaaf in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.
36.	Als de termijn voor het aanleveren van een offerte niet gehaald kan worden, wordt De Gemeente binnen maximaal 3 werkdagen hierover geïnformeerd. Hierbij wordt ook een informatie over de verwachte termijn gedeeld.
37.	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn in principe niet toegestaan.
38.	Na opdrachtverstrekking door De Gemeente aan Inschrijver dient Inschrijver binnen 1 werkdag middels een digitale opdrachtbevestiging de levertijd van de Prestatie zoals overeengekomen te bevestigen.
39.	Na opdracht is de doorlooptijd van een levering maximaal 10 werkdagen, tenzij anders overeengekomen. Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen.

Nadere overeenkomsten

40.	Inschrijver gaat pas over tot verlenging dan wel beëindiging van Nadere overeenkomsten m.b.t. Standaardprogrammatuur, indien daarvoor door De Gemeente expliciet schriftelijk opdracht is gegeven.
41.	Inschrijver informeert De Gemeente uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van een Nadere overeenkomst en adviseert De Gemeente over verlenging of beëindiging van de Nadere overeenkomst. Indien dit niet het geval is, en De Gemeente 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.
42.	De Gemeente behoudt zich het recht voor Standaardprogrammatuur al dan niet inclusief de daaraan gerelateerde Onderhoud en Diensten, die niet met tussenkomst van Inschrijver en daarmee uitsluitend door de softwareleverancier kan worden geleverd, buiten het regime van deze aanbesteding te houden en de opdracht voor dergelijke software onderhands aan desbetreffende softwareleverancier te gunnen, voor zover de nationale en Europese aanbestedingsregels dat toelaten.
43.	De Gemeente wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd indien de Softwareleverancier van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij De Gemeente wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren. Inschrijver levert bij een in staat van faillissement of surseance van betaling zo spoedig mogelijk een risico analyse met advies op aan De Gemeente.
44.	In het geval dat contractuele verlengingsmogelijkheden van Nadere overeenkomsten na de contractduur van de Raamovereenkomst liggen, heeft De Gemeente het recht om deze Nadere overeenkomsten elders onder te brengen.
45.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst dient Inschrijver, indien deze 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 volgende contractpartner.

46.	Na acceptatie van de overdracht of beëindiging van de Overeenkomst, zal Inschrijver alle informatie van De Gemeente vernietigen, in overeenstemming met eventuele wettelijke verplichtingen.

Communicatie en rapportage

47.	Alle communicatie tussen Inschrijver en De Gemeente vindt in de Nederlandse taal plaats.
48.	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met De Gemeente over de gang van zaken met betrekking tot de (Raam)Overeenkomst. Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen De Gemeente en Inschrijver nader bepaald.
49.	Eenmaal per half jaar vindt tactisch overleg plaats op locatie van De Gemeente waarbij de kwartaalrapportage wordt besproken en onderlinge communicatie en verbetervoorstellen worden besproken. Operationeel overleg vindt plaats zodra daar behoefte aan is. Alle overleggen zijn kosteloos. In Bijlage 12 concept SLA worden de afspraken m.b.t. rapportage en overleggen verder vastgelegd.
50.	Inschrijver beschikt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een webportal. Middels deze portal dienen minimaal de volgende functies beschikbaar te worden gesteld aan meerdere contactpersonen van De Gemeente: • Productencatalogus; • Licentieoverzicht • Leveringen • Verlengingen • Contractstatus • Bestellingen; • Tracking en tracing (status en voortgang) orders; • Veel gestelde vragen (F.A.Q.'s). Inschrijver levert daarnaast uiterlijk 2 weken voor het kwartaaloverleg de rapportage van het afgelopen kwartaal aan De Gemeente. Inschrijver levert uiterlijk drie weken na eindiging van het contractjaar een jaarrapportage. • Inschrijver levert in Excel een kwartaalrapportage met minimaal de volgende inhoud: Offertes: • Soort aanvraag; • Datum en tijd aanvraag Offerte; • Datum en tijd afgifte Offerte door Inschrijver; • Offertenummer; • Naam softwareleverancier; • Product: soort en aantal; looptijd • Prijs: Listprijs softwareleverancier, Inkoopprijs reseller, opslag reseller (markup fee) en inkoopprijzen klant; Dienst en naam aanvrager; • Offertedoorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd (conclusie per Offerte ‘op tijd’ of ‘te laat’ + totaal uitgedrukt in percentage en getal); Onderdeel van reeds bestaande NOK of nieuwe NOK; • Financiele uitnutting van de Raamovereenkomst. Leveringen: • Soort levering; • Datum bestelling; • Datum van aflevering; • Ordernummer de Gemeente; • Naam softwareleverancier; • Product: soort en aantal; looptijd • Prijs: Listprijs softwareleverancier, Inkoopprijs reseller, opslag reseller (markup fee) en inkoopprijzen klant; • Dienst en naam aanvrager;

	Levertijd versus opgenomen in NOK overeengekomen levertijd, spoed of normaal (conclusie per orderregel 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal). • Ingangsdatum licentie; • Expiratiedatum; • Geldigheidsduur; • Kostenplaats van De Gemeente (FCL/ECL)
51.	Inschrijver verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van klanten omtrent de uitvoering van onderhavige Opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan De Gemeente beschikbaar.
52.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de snelle en correcte afhandeling van klachten binnen haar organisatie betreffende deze opdracht. Iedere klacht dient binnen 2 werkdagen in behandeling genomen te worden, afhankelijk van de prioriteit moet de oplossing worden bepaald. De categorisatie van de prioritering wordt na voorlopige gunning gezamenlijk vastgesteld. Inschrijver dient op eerste verzoek daartoe een klachtenprocedure te overhandigen, waarin in ieder geval staat opgenomen: • de eerste contactpersoon inclusief contactgegevens; • de handelingsbevoegde; • de wijze van in overleg treden met De Gemeente; • de wijze waarop Inschrijver klachten oplost; • de wijze waarop Inschrijver omgaat met terugkerende klachten.
53.	De Gemeente ontvangt één keer per half jaar een totaalrapportage van alle klachten. Dit overzicht van klachten omvat minimaal de volgende onderdelen: • omschrijving; • datum melding; • beschrijving van het probleem/ klacht/ afwijking; • betrokken personen (intern of extern); • (voorgestelde) oplossing(en); • datum afhandeling; • eventuele kosten die de klacht met zich meebracht.
54.	De Inschrijver moet in staat zijn om gedetailleerde rapporten te genereren die alle relevante informatie over softwarelicenties bevatten, zoals het aantal aangeschafte licenties, de vervaldatums van de licenties, status van lopende contracten, status van facturen. Bovengenoemde informatie dient middels XLS of CSV-format aangeleverd te worden.

Financiële voorwaarden

55.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na acceptatie van de producten en/of diensten.
56.	Facturen die voldoen aan de contractuele voorwaarden, hebben een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.
57.	Facturen kunnen op twee manieren worden verzonden: - digitaal via PEPPOL (dit heeft de voorkeur)- digitaal in PDF- of XML-formaat verzonden aan: crediteuren@rijswijk.nl. De Gemeente ontvangt bij voorkeur geen facturen per post in verband met het organiseren van een efficiëntere en papiervrije administratie. Zie voor meer informatie de Infographic. Inschrijver ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van de factuur. Is dit niet het geval, dan kan dit worden veroorzaakt doordat de mailinstellingen van Inschrijver niet volgens de laatste standaarden zijn ingericht. Hierdoor kan De Gemeente de factuur niet op de juiste manier ontvangen. Als Inschrijver geen ontvangstbevestiging krijgt, is daarom het verzoek contact op te nemen met de betreffende contactpersoon bij De Gemeente.
58.	Leverancier verzendt afzonderlijk per deelnemende gemeente de factuur aan Opdrachtgever. Facturen worden digitaal verzonden aan: postbus.digifact@leidschendam-voorburg.nl. Dit e-

	mailadres is uitsluitend bestemd voor het inzenden van facturen. Andere correspondentie wordt niet gelezen. De factuur zelf voor de gemeente Leidschendam-Voorburg moet voldoen aan een juiste adressering: Gemeente Leidschendam-Voorburg T.a.v. Financiële Administratie Postbus 1005 2260 BA Leidschendam Facturen vermelden minimaal de volgende gegevens: • betreffende vakteam c.q. sector • een door de Opdrachtgever aan te geven projectnummer en Projectomschrijving • een door de Opdrachtgever aan te geven inkooporder nummer. Indien het inkooporder nummer ontbreekt, vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd. • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten of diensten • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag de datum van levering • het BTW bedrag • BTW-nummer (indien van toepassing) • KvK-nummer (indien van toepassing) • IBAN nummer • Alle door de Belastingdienst voorgeschreven vereisten aan een factuur (www.belastingdienst.nl) • Op de factuur staat aangeven dat de factuur digitaal is aangeleverd in het format van een pdf-bestand. De gegevens ten behoeve van e-facturatie zijn: Klantnaam: Gemeente Leidschendam-Voorburg Identifier/ OINnummer: 9954: 00000001810208891000
59.	Facturen vermelden minimaal de volgende gegevens: • het referentienummer; • betreffende afdeling; • een door De Gemeente aan te geven projectnummer en projectomschrijving; • een door De Gemeente aan te geven ordernummer. Indien het ordernummer ontbreekt, vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd; • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten of diensten; • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • de datum van levering; • het BTW-bedrag; • BTW-nummer van Inschrijver; • KvK-nummer van Inschrijver (indien van toepassing); • bankrekeningnummer van Inschrijver
60.	Inschrijver factureert achteraf per maand.
61.	Inschrijver gaat akkoord met het volgen van het moment en de wijze van factureren van aanvullend Onderhoud, Ondersteuning en Diensten door de Softwareleverancier
62.	Inschrijver hanteert geen additionele kosten buiten de in het Prijzenblad aangeboden vaste opslagpercentage of aangeboden prijzen.
63.	Vervallen.

64.	Vervallen.
65.	Inschrijver mag bovenop de door de softwareleverancier afgegeven licentieprijzen een vast opslagpercentage (mark-up fee) doorberekenen aan De Gemeente. Het maximale opslagpercentage dient ingevuld te worden op het prijzenblad.
66.	Inschrijver brengt, niet gelimiteerd tot, geen order- en/of administratiekosten, reis- en verblijfkosten in rekening.
67.	Inschrijver garandeert minimaal gelijke prijzen en overige condities welke zijn/worden onderhandeld voor of door lokale overheden te denken valt hierbij aan onder andere VNG Microsoft local governemental licenties. Deze onderhandelde speciale condities zullen kunnen gelden op de eerstvolgende vervaldag van het gebruiksrecht van de software op advies van Inschrijver en in overleg met De Gemeente.

Technische eisen

68.	Licentievoorwaarden zijn pas van toepassing als de met de Licentie verband houdende (standaard)software door De Gemeente is ontvangen en geaccepteerd.
69.	Inschrijver hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de software softwareleverancier of software uitgever, tenzij in de Nadere Overeenkomst anders overeengekomen.
70.	De levering van software moet inclusief alle (Licentie)codes (benodigd voor installatie en/of Technisch Applicatie Beheer en/of Functioneel Applicatie Beheer en/of werking van de applicatie) zijn.
71.	Inschrijver adviseert de Gemeente bij aanschaf van licenties op de end of live en end of support.
72.	De user interface voor eindgebruiker, technisch applicatiebeheerder en functioneel applicatiebeheerder, van de te leveren standaard software moet in de Nederlandse taal gesteld zijn. Indien geen Nederlandse taal versie leverbaar is moet de Engels talige versie geleverd worden na goedkeuring van De Gemeente. Op aanvraag van De Gemeente levert Inschrijver andere taalversies. In dit geval zijn de levertijden in overleg maar dienen in de Nadere Offerte te worden aangegeven.
73.	Het recht op gebruik van de software producten is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van updates en patches.
74.	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 softwareleverancier aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Inschrijver wordt aangetoond.
75.	De Gemeente wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd zodra de softwareleverancier van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij De Gemeente een nieuwe versie uitbrengt van de betreffende Standaardprogrammatuur. Tevens wordt De Gemeente onverwijld geïnformeerd zodra bekend is dat bepaalde Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij De Gemeente End-of-Life en/of End-of Support is.
76.	Inschrijver stelt Standaardprogrammatuur middels een download aan De Gemeente ter beschikking. Indien Inschrijver licentiecodes of activeringscodes aan De Gemeente verstuurt, draagt Inschrijver er zorg voor dat deze codes op beveiligde wijze worden aangeleverd bij De Gemeente.
77.	Voor alle licenties die door de Inschrijver onder de Overeenkomst aangekocht zijn, moet De Gemeente als eindgebruiker bij softwareleverancier of -reseller geregistreerd zijn.
78.	Inschrijver dient minimaal alle software licenties / software licentiecontracten, zoals genoemd per perceel in Bijlage 13 Perceel 1 Applicatielijst gemeente Rijswijk, Bijlage 14 Perceel 2 Applicatielijst gemeente Leidschendam-Voorburg en Bijlage 15 Perceel 3 Applicatielijst gemeente Leidschendam-Voorburg, te kunnen leveren en hierover te kunnen adviseren.

Documentatie

79.	Documentatie behorende bij het softwareproduct en aangeboden door de softwareleverancier maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de levering.

Social return

80.	Inschrijver zet tijdens de uitvoering van de opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema (Bijlage 16) zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. Inschrijver is verplicht minimaal 5% over de marge van de opdracht aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in het Beschrijvend document posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.
81.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Inschrijver en de “accountmanager social return”.
82.	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Inschrijver in overleg met de accountmanager social return.
83.	Inschrijver verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting.

Juridische eisen

84.	De concept Raamovereenkomst is als separate Bijlage 10 “Concept Raamovereenkomst” bijgevoegd. De concept Raamovereenkomst (zoals deze na de vragenronde door De Gemeente is vastgesteld) en Bijlage 9 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023, worden door Inschrijver geheel en zonder voorbehoud geaccepteerd.
85.	Na gunning wordt per perceel met de hoogst scorende Inschrijver de Raamovereenkomst gesloten. Met de nummer 2 in rangorde wordt per perceel de Wachtkamerovereenkomst gesloten (**Bijlage11**). In de praktijk werkt het als volgt. In geval de Inschrijver (van een perceel) niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig, de Raamovereenkomst te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 6 weken de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan De Gemeente (lees: De Gemeente) de Raamovereenkomst beeindigen. In dat geval wordt voor de resterende contractsduur gebruik gemaakt van de met de een-na-hoogst geëindigde Inschrijver gesloten Wachtkamerovereenkomst. Het benutten van de Wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer de Raamovereenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren Inschrijvers in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze binnen een termijn van 3 maanden na een schriftelijke kennisgeving van De Gemeente de uitvoering van de Opdracht volledig kunnen overnemen tot datum expiratie. De Inschrijving van de één-na-hoogst scorende Inschrijver wordt “bevroren”, en de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast. Wanneer de situatie zich voordoet gedurende het eerste contractjaar, treedt de Wachtkamerovereenkomst in werking.

Exit strategie

86.	In het geval de Raamovereenkomst (tussentijds) wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: • dient Inschrijver alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan de Gemeente 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 Inschrijver, 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.

87.	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.

SAM tooling

88.	Vervallen