

Programma van Eisen versie Nota van Inlichtingen 01-04-2025

Eis	1. Software
1.1	Leverancier is bereid en in staat alle op de markt verkrijgbare standaard softwarelicenties en onderhoud op standaard softwarelicenties te leveren van de eindfabrikanten of softwareleveranciers.
1.2	Leverancier levert minimaal de software van de genoemde fabrikanten en softwareleveranciers, inclusief alle merknamen die hieronder vallen, rechtstreeks van de fabrikant of zijn vertegenwoordiger. Indien leverancier een merk niet kan leveren, dan heeft de aanbestedende dienst het recht om het betreffende product elders in te kopen.
1.3	Leverancier levert zover van toepassing Microsoft-software onder het VNG framework GT Microsoft model dan wel opvolger /vervanger daarvan.
1.4	De door leverancier te leveren software is per definitie nieuw.
1.5	De door Leverancier te leveren gebruiksrechten en de daarbij behorende documentatie dienen bestemd te zijn voor de Nederlandse markt en in de Nederlandse taal geleverd te worden tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert Leverancier de betreffende gebruiksrechten en de daarbij behorende documentatie in de Engelse taal. De documentatie, zoals handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften, worden in ieder geval elektronisch en gratis geleverd.
1.6	Leverancier zal, indien er sprake is van “fabrieksgarantie” op Standaard software, gedurende de garantietermijn geen kosten in rekening brengen voor: - Voorrijden c.q. verzendkosten; - Retour zenden; - Arbeidsloon; - Verbeterde versies (minor updates).
1.7	Leverancier levert advies en ondersteuning indien gevraagd door Opdrachtgever bij: - de optimalisatie van de huidige installed base door consolidatie van lopende support- en onderhoudscontracten; - de wijze waarop hergebruik en uitwisselbaarheid van licenties mogelijk is.
1.8	De Leverancier adviseert op eerste verzoek over de product life-cycle van standaard softwareproducten, licenties, onderhoud, patches, upgrades en downgrades, installatie en de support daarop.
1.9	Leverancier informeert Opdrachtgever mondeling en/of schriftelijk (per mail) bij veranderingen/wijzigingen in de (licentie)voorwaarden, prijsaanpassingen en afwijkende levertijden, maar zal dit altijd schriftelijk (per mail) bevestigen.

Eis	2. (Web)portal
2.1	Leverancier stelt kosteloos een digitale beveiligde bestelomgeving (webportal) beschikbaar.
2.2	Het webportal is minimaal beschikbaar op werkdagen van 7.00-22.00 uur. Leverancier organiseert technisch onderhoud zodanig dat de gebruikers van Opdrachtgever daar geen hinder van ondervinden.
2.3	Het webportal wordt voorzien van een klantspecifiek assortiment. Hierbij wordt door de Opdrachtgever in samenspraak met de beheerder een kernassortiment samengesteld, kunnen productgroepen in- of uitgeschakeld worden, en kunnen klantspecifieke producten en/of optionele diensten toegevoegd worden.

2.4	Binnen het webportal worden de voor de Opdrachtgever geldende prijzen getoond.
2.5	Per product wordt real time aangegeven of het product op voorraad is en wat de levertijd is.
2.6	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een bestelling aanvullend(e) garantie/onderhoud af te nemen.
2.7	Opdrachtgever ontvangt binnen 2 uur na bestellen een orderbevestiging met de leverdatum
2.8	Bij het plaatsen van een bestelling in de webportal is het mogelijk om extra opmerkingen toe te voegen zoals bijvoorbeeld contactgegevens van ontvanger.
2.9	Zodra de bestelling is afgerond en de levertijd is doorlopen, is het mogelijk om de bestelde software inclusief licenties te downloaden via de webportal dan wel via een verwijzing op de webportal.
2.10	Leverancier zorgt ervoor dat geautoriseerde personen een inlognaam en wachtwoord ontvangen voor het webportal.
2.11	Inloggen op het webportal geschiedt name based en middels Multi Factor Authenticatie
2.12	Gebruikers kunnen binnen het webportal zelf offertes maken.
2.13	Het webportal biedt een overzicht/historie van alle bestellingen. Daarnaast kan er worden teruggezocht op inkooporder niveau. Per bestelling kunnen vervolgens de volgende zaken opgevraagd/uitgevoerd worden: - status; - Versie software - Aantal geleverde licenties - Wanneer besteld - Wanneer gedownload - track & trace bij fysieke levering; - facturen.
2.14	Niet werkende software of licentiesleutels, klachten(historie), moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden. Ook klachten die telefonisch of per mail zijn gemeld, staan in de portal.
2.15	De beschikbare informatie ten aanzien van bestellingen, leveringen, offertes, uit de webportal moet te exporteren zijn in een Excel of CSV-formaat.
2.16	De Leverancier dient zorgt te dragen voor een tijdige, volledige en juiste digitale registratie over de te realiseren of gerealiseerde leveringen, onderhoud, bijbehorende diensten en dienstverlening. Deze informatie wordt via het webportal ("real-time") beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. In elk geval dient te worden opgenomen: - Naam toeleverancier - Leverdatum - SKU (unieke identificatie) - Gedetailleerde omschrijving van het product, zowel in naam als ook versie, editie, metriek, etc. - Aantal (incl. aantal per eenheid) - Stukprijs (incl. valuta-eenheid) - Totaalprijs bestelling - Type aanschaf: Licentie only, licentie + onderhoud) - Start en einddatum support indien van toepassing - Uiterlijke opzegdatum

	- Start en einddatum abonnement indien van toepassing - Renewal date van beide bovenstaande items. - terms and conditions die van toepassing zijn op de geleverde licenties - De van toepassing zijnde licentie keys en waar deze te vinden zijn - Proof of License documentatie dient beschikbaar te zijn.
--	---

Eis	3. Levering
3.1	Fysieke en digitale levering is mogelijk op ieder door Opdrachtgever gewenst post -en emailadres binnen Nederland.
3.2	Leverancier garandeert de volgende levertijden: • Levering vooraf bekende producten (=levering uit voorraad) bij een bestelling voor 15.00 uur: Volgende werkdag doch uiterlijk binnen 5 werkdagen. • Spoedlevering (=levering uit voorraad): Gegarandeerde levering binnen 2 werkdagen na bestelling.
3.3	Indien blijkt dat de levertijd in punt 3.2 niet haalbaar is, wordt opdrachtgever direct en uiterlijk binnen 24 uur actief geïnformeerd en doet de contactpersoon van de leverancier een voorstel voor een oplossing. Uitgangspunt hierbij is de afgegeven levertijd in de orderbevestiging (zie eis 2.7).
3.4	Leverancier hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden.
3.5	Leverancier berekent voor "standaard leveringen" en "Levering van producten, die via bestelproces tot stand komt" geen orderkosten of andere kosten, ongeacht de ordergrootte.
3.6	Tenzij anders overeengekomen worden producten geleverd zodra ze op voorraad zijn. Dit kan inhouden dat een levering wordt opgesplitst in deelleveringen.
3.7	Bij spoedlevering wordt de hoogte van de meerkosten in combinatie met levertijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.
3.8	Leverancier berekent de meerkosten voor een spoedlevering één op één (zonder opslag) door aan opdrachtgever.
3.9	Leveringen dienen binnen kantoortijden (8.30-17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
3.10	Alle te leveren software voldoet aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving en normen. Dit houdt tevens in dat de fabrikant in Nederland support levert op de software
3.11	Indien leverancier niet of niet binnen de gewenste tijd kan leveren, dan staat het de opdrachtgever vrij de bestelling buiten de raamovereenkomst elders te plaatsen.
3.12	Leverancier draagt kostenloos zorg voor de levering van standaard door de fabrikant gespecificeerd onderhoud en support - levering van verbeterde versies (updates); - levering van nieuwe versies (releases, upgrades); - levering van periodiek terugkerend onderhoud en/of support op licenties en/of SaaS-oplossingen; - 1e, 2e en 3e lijns support en helpdesk support op de licenties.
3.13	Indien gewenst door opdrachtgever verzorgt Leverancier tegen een vooraf opgestelde prijsopgave : - het eventueel meeleveren van ondersteuning bij installatie; - het eventueel meeleveren van preventief, correctief en adaptief onderhoud,

3.14	De actuele inkoopprijs moet de leverancier aantonen door middel van inkoopfacturen. Deze actuele inkoopprijs exclusief btw vermeerderd met het vaste aangeboden opslagpercentage is de prijs die de aanbestedende dienst via het (web)portal van de reseller te zien krijgt. Met andere woorden: de prijs die de opdrachtgever in de (web)portal ziet is de verkoopprijs exclusief btw die in rekening wordt gebracht door de reseller. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inkooprijzen zoals hiervoor bedoeld, steekproefsgewijs, te controleren bij de leverancier. Deze controle vindt maximaal twee maal per jaar plaats op basis van opgevraagde inkoopfacturen. Opdrachtgever zal met regelmaat de prijzen op marktconformiteit checken. Bij deze check zal opdrachtgever zich beperken tot aanbieders die de producten onder vergelijkbare condities aanbieden.
-------------	---

Eis	4. Ondersteuning
4.1	Leverancier geeft een bindend advies op aanvraag.
4.2	Leverancier hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. - Leverancier heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) als gesprekspartner van opdrachtgever. - Genoemd contactpersoon dient tevens als escalatiekanaal. - Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed. - Tevens wordt er een vaste vervanger aangewezen die fungeert als contactpersoon bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
4.3	De SPOC is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
4.4	Voor het uitbrengen van offertes worden geen kosten in rekening gebracht.
4.5	Leverancier houdt opdrachtgever, minimaal half jaarlijks, proactief op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en wijzigingen ten aanzien van het genoemde assortiment, alsook kansen en ontwikkelingen.
4.6	Leverancier heeft een eigen servicedesk en een procedure voor klachten en storingsmeldingen
4.7	Meldingen gericht aan de servicedesk van leverancier kunnen zowel telefonisch en per mail, als via het webportal gedaan worden.
4.8	Meldingen gemaakt per telefoon of mail worden door de Leverancier in het webportal opgenomen en daar verder afgehandeld.
4.9	De servicedesk is minimaal (zowel telefonisch als per mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
4.10	Bij een klacht of storingsmelding ontvangt Opdrachtgever binnen één werkdag een reactie met daarin een oplossing en een indicatie van de oplostijd. De termijn tussen het melden van een klacht en het verhelpen hiervan bedraagt maximaal 10 werkdagen.
4.11	De garantieafhandeling en de administratieve handelingen omtrent garantie en garantieverlengingen worden door de leverancier uitgevoerd.
4.12	De servicedesk heeft een procedure voor de afhandeling van klachten.
4.13	Leverancier draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten.

	De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de leverancier.
4.14	Leverancier levert op verzoek een pro forma factuur van een bestelling.
4.15	Leverancier adviseert en biedt specifieke dienstverlening (zonder extra kosten) in de vorm van: - hulp bij het bestelproces via meerdere kanalen, waaronder een webportal; - advisering over licentievormen en ondersteuning bij implementatie van standaard softwarelicenties; - adviseren over tweedehands licenties; - via het webportaal wordt inzicht gegeven in de afgenomen licenties met looptijden, opzegtermijnen en kosten; - actief signaleren van licentieontwikkelingen, aflopend of te verlengen onderhoud; - aangeven waar Open Source toepassingen mogelijk zijn; - advisering en ondersteuning bij: 'out of compliancy'.

Eis	5. Overleggen en rapportages
5.1	Periodiek (minimaal 2 keer) per jaar zal leverancier evaluatie- en adviesgesprekken voeren op operationeel niveau met de contractmanager van opdrachtgever. In overleg met de Opdrachtgever kunnen evaluatiegesprekken vervallen.
5.2	De gespreksonderwerpen van de evaluatiegesprekken zijn o.a. - leveringen binnen en buiten afgesproken levertijd - meldingen binnen en buiten afgesproken reactietijd - storingen binnen en buiten afgesproken oplostijd - klachten - ontwikkelingen webportal
5.3	Tenminste tweemaal per jaar zal er tijdens dit overleg en onder regie van de Leverancier een rechtstreekse afstemming zijn over roadmaps en product life cycles van voor de Opdrachtgever relevante fabrikanten. Waar nodig en na overleg met de contractmanager van de Opdrachtgever schakelt Leverancier de desbetreffende fabrikant(en) in en laat hen aansluiten bij het overleg mits vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
5.4	Leverancier stemt ermee in dat op verzoek de offerte van de vendor aan de Opdrachtgever wordt meegeleverd.

Eis	6. Exit
6.1	Aan het eind van de looptijd van de Raamovereenkomst dient Leverancier, 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 Opdrachtgever.
6.2	Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien door Opdrachtgever gewenst, lopende opdrachten worden uitgediend tot het einde op basis van de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders.
6.3	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Leverancier alle gegevens met betrekking tot de gebruiksrechten binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn, aan Opdrachtgever overhandigen, en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren van

	contactpersonen/verantwoordelijken bij de auteursgerechtigden. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.
--	--

Eis	7. Productportfolio
7.1	Leverancier biedt minimaal alle in onderstaande tabel opgenomen merken en/of software.

Leverancier	Product	Korte omschrijving
Acquia	Acquia optimize	Website monitoring software
Adobe	Adobe suite	
CAD Express	Autocad	tekensoftware
Bakker & Spees	CIVIEL-software	Bestek tekenen
Bentley Select	Microstation	Tekensoftware
CAD Express	SketchUp Pro	3D modellering
Cadac	Autoturn	Verkeerssoftware
Cadac	Nedinwinning + Nedgraphics	Tekensoftware
Checkpoint IC	Checkpoint IC Intergemeentelijk sociaal domein	Software voor kwaliteitscontrole publieke domein
CodeTwo	CodeTwo	Handtekening software
Contec	FileCap	Verstuur en ontvang veilig e-mails met (grote) bestanden
ECM solutions	KnowBe4	Security awareness trainingssoftware
eGem	Zorgmail	Veilig mailen
Engage	Process Platinum	Business process modellering
ESRI	GeoWeb	Webviewer voor grote hoeveelheden geografische en administratieve gegevens
IBM	Cognos	Cognos Analytics user
Ivanti	Ivanti workspace control	Applicatie distributiesoftware

Loo van Eck	Klinkende Taal	Taal ondersteuning
Microsoft	Microsoft 365 E5, Microsoft Azure, Microsoft Dynamics 365, Microsoft PowerBI, Microsoft SQL, Microsoft Visio, Microsoft Windows, Microsoft Projects, Microsoft Teams telefonie etc.	Diverse Microsoft producten
Monsido	Monsido	Website monitoring software
Naris	GRC	Risico management software
Notubiz	Notubox	Vergadersoftware
Nvidia	Grafische software	VGPU licenties grafische kaarten
Oracle	Oracle database software en add-ons	
Pagefreezer	Pagefreezer	Archiveren websites
Management Systems/Pepperflow	Begroten en Verantwoorden	Software voor begroting en jaarrekening
PerfectView	CRM Online gebruikerslicenties / Tribe	CRM software
Readspeaker	Readspeaker	tekst-naar-spraak
Accenss	Scribit.Pro	Online video toegankelijk voor iedereen
SDU	VIND catalogus	Werkproces en informatiebeheer software
Signicat	eHerkenning /eIDAS/Identity broker	Software tbv eHerkenning
Sonicwall	Sonicwall Capture Client	Endpoint protection en detection
Templafy	Sjablonensoftware	Formulieren bouwen

TOPdesk	Excellent/NL SaaS	Servicedesk en ITIL software
TrendMicro	VisionOne	Anti-virus software Huidig contract loopt tot medio 2027.
Validsign	Validsign	Digitaal ondertekenen
Veeam	Backup for Microsoft Office 365	Backup-software M365
Veeam	Backup & Replication Enterprise for VMware	Backup-software voor VMware
Visma Roxit	RX.Zone	Plansoftware WABO
Geodan	STTR-builder	Bouwen beslisbomen omgevingsloket
VMware	vCenter / vSphere	
VMware	Horizon Standard / VDI	
XxlInc	Datamask	Anonimisering software
XxlInc	Vroegsignalering	Armoedebestrijding

Ten aanzien van de Microsoft licenties.

Het huidige contract voor Microsoft licenties is verworven via een Europese Openbare aanbesteding. De overeenkomst is ingegaan op 1 november 2020 voor een vaste looptijd van 3 jaar. In deze overeenkomst zit een verlengingsoptie, conform VNG framework, van twee jaar. Deze verlengingsoptie is ingezet, zodat het contract eindigt per 31 oktober 2025.

Echter, De Enrollment Term van Microsoft is ingezet op minimaal 36 maanden en maximaal 48 maanden. :

Enrollment Term Year	Start Date	End Date
<i>Year 1</i>	<i>1st of November 2023</i>	<i>31st of October 2024</i>
<i>Year 2</i>	<i>1st of November 2024</i>	<i>31st of October 2025</i>
<i>Year 3</i>	<i>1st of November 2025</i>	<i>31st of October 2026</i>
<i>Year 4</i>	<i>1st of November 2026</i>	<i>31st of October 2027</i>

De Enrollment is te beëindigen bij opzegging minimaal 30 dagen voor 31 oktober 2026.

Met de inschrijver zal bekeken dienen te worden hoe om gegaan dient te worden met dit verschil in contract (lopend tot 31 oktober 2025) en enrollment termijnen (lopend bij tijdige opzegging tot 31 oktober 2026).