

Bijlage 1 – PROGRAMMA VAN EISEN

Datum: 07-04-2025 Versie: 1.0

Nr. eis	Omschrijving eis
1.	Assortiment, verwerving en advisering
1.1	De Opdrachtnemer is in staat en bereid om softwareproducten van alle Softwareleveranciers te leveren voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar zijn. Hierin zijn inbegrepen, maar niet gelimiteerd de op dit moment gebruikte en op korte termijn voorziene softwareproducten en/of –software diensten in Bijlage 3+4.
1.2	De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert u de betreffende licentie in de Engelse taal.
1.3	Softwarelicenties omvatten het gebruiksrecht en/of het onderhoud (waaronder al dan niet nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, updates, patches en telefonisch support) van de in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsdocument inclusief alle annexen en bijlagen) genoemde softwaretoepassingen tegen vooraf overeengekomen condities.
1.4	Voor offertes m.b.t. Bedrijfsapplicaties wordt de volgende werkwijze gehanteerd: - De offerte-aanvraag/contract worden door Opdrachtgever via Opdrachtnemer rechtstreeks afgestemd en ingeregeld met de Softwareleverancier, inclusief afspraken over conformiteitseisen/ dienstverlening /SLA / verwerkersovk /financiële afhandeling - Opdrachtgever levert inkoopopdracht inclusief definitieve offerte aan bij Opdrachtnemer; - Opdrachtgever bestelt de softwareproducten/diensten bij naar Softwareleverancier; - De Softwareleverancier levert rechtstreeks aan de Opdrachtgever - De facturering en betaling verloopt via de Opdrachtnemer. Voor offertes m.b.t. Microsoft licenties en Standaard software verloopt het volledige proces vanaf offerte-aanvraag t/m facturering en betaling via de Opdrachtnemer. <i>Zie Bijlage 5 - Processchema's taken en verantwoordelijkheden voor een schematische uitwerking van hierboven genoemde stappen.</i> De financiële doorlevering en afhandeling van de huidige Software licenties/diensten worden gefaseerd overgebracht naar de Software Broker. <i>Zie Bijlage 4 - Overzicht van de huidige licenties/diensten m.b.t. Standaard software en Bedrijfsapplicaties.</i>
1.5	Het is mogelijk om op basis van bestaande contracten software licenties/diensten uit te breiden en/of te verlengen waarbij de afspraken m.b.t. doorlevering via de Opdrachtnemer blijven bestaan
1.6	Indien bij een bestaand contract namen van een Softwareleveranciers en/of producten wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van fusies, overnames van bedrijven, doorontwikkeling van producten, is het mogelijk om het contractwijzigingen door te voeren waarbij de afspraken m.b.t. doorlevering via de Opdrachtnemer blijven bestaan
1.7	Indien de status van de Opdrachtnemer bij een softwareproducent (bijvoorbeeld: van platinum naar gold partner) verandert en/of onvoldoende blijkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Opdrachtnemer de mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoopprijs doorberekend aan Opdrachtgever, treden partijen in overleg. Indien Opdrachtnemer, naar het oordeel van de Opdrachtgever geen passende oplossing kan bieden, heeft Opdrachtgever het recht deze specifieke software elders in te kopen.
1.8	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor: - gedegen en onafhankelijke advisering over en na opdrachtverlening m.bt. levering van Software licenties/diensten - daaronder nadrukkelijk begrepen koop (perpetual), huur (subscription), huurkoop, lease alsmede SaaS en/of PaaS - en onderhoudscontracten aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever relevante ontwikkelingen op dit gebied; - een proactieve houding omtrent advies en compliancy van de Software licenties/diensten. Opdrachtgever 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; - levering van Software licenties/diensten; - mogelijkheid om tegen meerkosten ondersteuning te leveren bij audits en licentie reviews door of namens softwareproducenten; - op aanvraag leveren van offertes voor Software licenties/diensten aan Opdrachtgever;

	• voorbereiden en opstellen van overeenkomsten m.b.t. Software licentie/diensten ten behoeve van Opdrachtgever; • facturatie aan Opdrachtgever en het ontvangen van betalingen van Opdrachtgever met betrekking tot Software licenties/diensten; • Opdrachtnemer 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 Software licenties heeft aangeschaft (en wanneer), prijsinformatie, en andere voor het licentiebeheer en compliancy relevante gegevens.
1.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor advisering en 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 Opdrachtgever.
1.10	In het kader van de verplichtingen uit eis 1.8 en 1.9 dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever adequaat te monitoren en dient Opdrachtnemer mee te denken en professioneel te adviseren richting de toekomst. Samen dus Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen te werken aan benoemde doelstellingen van Opdrachtgever beschreven in het Aanbestedingsdocument en de gewenste situatie waarbij de softwarebroker compliancy borging met name in de juistheid en volledigheid van haar adviezen meeneemt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor gebruik in relatie tot compliancy. In dit licht dienen eis 1.8 en eis 1.9 te worden gelezen.
1.11	Opdrachtnemer identificeert en adviseert jaarlijks concrete besparings- en of optimalisatie mogelijkheden aan Opdrachtgever. (zie ook Aanbestedingsleidraad)
1.12	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever – bijvoorbeeld schriftelijk of door middel van een presentatie - over Software licenties/diensten op basis van relevante ontwikkelingen in de markt. Ook informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer over ontwikkelingen in de organisatie van Opdrachtgever én in de bedrijfstak (overheid). De accountmanager van de Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor. (zie ook Aanbestedingsleidraad)
2.	Offertes, inkoopopdrachten en levertijden
2.1	Opdrachtgever stuurt offerte-aanvragen voor Software licenties/diensten via een mail naar een vast e-mail adres van de Opdrachtnemer.
2.2	De Opdrachtnemer levert offertes aan Opdrachtgever via een OCI koppeling met Inkoopstelsel van Opdrachtgever met relevante metadata van de inkooporder, in elk geval leveranciersgegevens, onderwerp, regelbedragen, relevante referenties. • <i>Provincie Zeeland maakt op dit moment gebruik van het inkoopstelsel Proactis, in de toekomst wordt deze mogelijk vervangen door een Geïntegreerde Financieel en Inkoopstelsel. De migratie van de OCI koppeling valt binnen de scope van het Bestek waarvoor geen aanvullende kosten van Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.</i> • <i>Voor RUD-Zeeland wordt voor de korte termijn in onderling overleg een vergelijkbare oplossing ontwikkeld, bijvoorbeeld het web portaal van Opdrachtnemer. Op lange termijn zal ook deze partij gebruik maken van het Geïntegreerde Financieel en Inkoopstelsel</i>
2.3	Bij het leveren van offerte door de Opdrachtgever wordt de originele digitale offerte van de Softwareleverancier ter controle bijgevoegd. Voor elke offerte dient de inkoop prijs van de Softwareleverancier en het berekende bedrag voor vaste opslag separaat te worden vermeld. Alle bedragen worden vermeld in euro's exclusief btw.
2.4	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.-Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen stemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing af met de Opdrachtgever.
2.5	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.
2.6	Er worden geen offertes uitgebracht waarin stilzwijgende verlengingen zijn voorgesteld, zonder expliciet schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer verstuurt alle offertes per e-mail in pdf formaat naar Opdrachtgever.
2.8	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergrootte.
2.9	Na het verlenen van een opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is de doorlooptijd van een levering maximaal 5 werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen 3 werkdagen.
2.10	Bij elke opdracht dient een door de Opdrachtgever aangeleverd inkoopordernummer te worden vastgelegd. Dit nummer dient ten allen tijde als 'Uw kenmerk' vermeld te worden op de facturen die betrekking hebben op de betreffende opdracht.
2.11	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bestelde licenties binnen een maximale doorlooptijd van 5 werkdagen op de juiste wijze bij de softwareproducent worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.
2.12	Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen. Voor een spoedlevering mogen geen extra kosten gerekend worden, ongeacht het aantal licenties..
2.13	Opdrachtgever vraagt offertes voor Software licenties/diensten voor Bedrijfsapplicaties rechtstreeks op bij een Softwareleverancier, maakt prestatieafspraken en formaliseert deze in

	een wederzijds ondertekend contract. Het moet daarbij mogelijk zijn om, indien de Opdrachtgever dit wenst, de financiële opdrachtverlening en facturering via de Opdrachtnemer te laten lopen. Opdrachtnemer neemt in dit geval de verantwoordelijkheid en het initiatief dat dit proces in samenwerking met de Softwareleverancier zorgvuldig wordt ingeregeld. Zie ook Annex 7 Processchema's taken en verantwoordelijkheden.
2.14	Voor wat betreft het de inkoop van Software licenties/diensten wordt het volgende voorbehoud gemaakt: • Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met de Softwareleverancier, dus buiten de raamovereenkomst met de Opdrachtnemer om; • deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit voordeel oplevert voor Opdrachtgever, dat wil zeggen wanneer de Software licenties/diensten elders voor een lagere totaalaanbiedingsprijs met een afwijking van minimaal 2% worden aangeboden. Facturering loopt in een dergelijk geval buiten de Opdrachtnemer om. • Voor Aanbestedingen welke boven de Europese aanbestedingsgrens uitkomen behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze buiten de gekozen leverancier uit te zetten.
3	Prijzen en Facturatie
3.1	• Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast positief of negatief opslagpercentage doorberekenen aan Opdrachtgever bovenop de door de Softwareleverancier van Software licenties/diensten afgegeven licentieprijzen. • Voor de financiële doorlevering van Software licenties/diensten gelden separaat opslagpercentages voor resp. Microsoft licenties, Standaard software en Bedrijfsapplicaties. De vaste kortings- / opslagpercentages dienen door de Inschrijver te worden ingevuld in het Invulformulier Prijzenblad in bijlage 8.
3.2	Opdrachtnemer hanteert geen additionele kosten buiten de in het Invulformulier Prijzenblad aangeboden opslagpercentages. Denk aan: administratiekosten etc.
3.3	Alle geëiste dienstverlening alsmede de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening op basis van kwalitatieve gunningscriteria dienen in de opslagpercentages te zijn verwerkt.
3.5	Valutawisselingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer een inkooporder van de Softwareleverancier ontvangt in een andere valuta, dan wordt deze omgerekend naar euro's op basis van de dagkoers van de offerte-datum van de Softwareleverancier
3.7	De facturering inclusief afgesproken opslagpercentages en het verwerken van de betalingen vindt uitsluitend plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt afspraken met de Softwareleveranciers dat de originele facturen worden gestuurd naar de Opdrachtnemer en meegestuurd worden met de facturen van de Opdrachtnemer.
3.8	Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: naam afzender, adres afzender, SEPA/ IBAN nummer afzender, KvK nummer, factuurdatum, prijs, opslagpercentage en bedrag, totaalbedrag exclusief btw, verschuldigde btw, totaalbedrag inclusief btw, bij 'Uw kenmerk': het inkoopordernummer. Facturen die niet aan de wettelijk gestelde eisen voldoen worden niet betaald.
3.9	Per inkoopordernummer dienen aparte facturen te worden opgesteld.
3.10	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om via e-facturering te factureren.
3.11	Tussentijdse facturatieaanpassingen en/of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de facturering(s)methodiek te worden verwerkt.
3.12	Opdrachtnemer stemt in met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur na verificatie en acceptatie van de levering.
4.	Bereikbaarheid
4.1	De Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon/accountmanager en één vervanger aan voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger van Opdrachtnemer is op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever. De Opdrachtgever zorgt ook een vast aanspreekpunt.
4.2	De contactpersoon/accountmanager en diens vervanger bij de Opdrachtnemer moet de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd overzien en beoordelen. Verder moeten deze personen voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn en indien nodig de dienstverlening bij te sturen.
4.3	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in geval van afwezigheid (vakantie, ziekte) een andere vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever bereikbaar en aanspreekbaar is.
4.4	De accountmanager en vervanger van de Opdrachtnemer hebben direct contact met Softwareleveranciers voor wat betreft het opleveren van informatie over softwareproducten, voorwaarden, licentiemodellen en ze hebben toegang tot escalatiekanalen.
4.5	Het personeel van de Opdrachtnemer dat ten behoeve van de gevraagde dienstverlening wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed machtig te zijn.

4.6	De Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van een servicedesk van de Software Broker, ten behoeve van administratieve zaken en vraagafhandeling m.b.t. leveringen op werkdagen tussen 9.00 en 17:00 uur. De servicedesk beantwoordt inhoudelijke vragen over de licentiestructuren van de software die reeds bij de Opdrachtgever in gebruik of in bestelling is.
5.	Rapportages, overleg, kwaliteit van dienstverlening
5.1	Opdrachtnemer (de accountmanager) heeft structureel overleg met de Opdrachtgever. De frequentie is bepaald op: - Strategisch, 2x per jaar met Opdrachtgever - Tactisch, 2x per jaar met Opdrachtgever - Operationeel, 2x per jaar / indien nodig vaker / ad hoc met Opdrachtgever. De accountmanager van de Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.
5.2	Vanuit Opdrachtgever is een partij ingehuurd voor het contractmanagement van de overeenkomst. Deze partij zal in naam van opdrachtgever aansluiten bij de strategische en tactische overleggen en is verantwoordelijk voor het sturen op de uitnutting van het contract. Daarnaast zal deze partij de XLA metingen begeleiden, welke onderdeel zijn van de besluitvorming voor de verleningen.
5.3	Onderwerpen die besproken worden tijdens het <u>strategisch</u> overleg: • SLA / rapportagepunten uit digitaal klantenportaal; • Evalueren van de dienstverlening, Indien Opdrachtgever dit heeft ingeregeld o.b.v. leverancierstevredenheidsmeting (ook wel: XLA, eXperience Level Agreement); • Marktontwikkelingen, kansen en risico's; • Rapportages totale omzet, korting / opslag overzicht en eventuele jaarbonus; • Concrete verbeter- en optimalisatieacties; • Wvttk. Onderwerpen die besproken worden tijdens het <u>tactisch</u> overleg: • Bespreken van de behoeften; • Marktontwikkelingen; • Bespreken standaardassortiment (en life cycle), roadmap-sessies, technologische- en marktontwikkelingen; • Compliancy, incidenten, kansen en risico's en maatregelen; • Wvttk.
5.4	De Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een concept Service Level Agreement document (SLA) aan te leveren die voldoet aan alle gestelde eisen. Na contractering zal in het eerste overleg een 0-meting (rapportageformat SLA en demo inlog klantenportaal) rapportage overeengekomen worden.
5.5	Opdrachtgever zal na definitieve gunning binnen 4 werkweken een Dossier Afspraken en Procedures, toegespitst op de uitgevraagde dienstverlening in deze aanbesteding, aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit document wordt periodiek geactualiseerd door Opdrachtgever. Wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd in het tactisch overleg.
5.6	Tevens zal 2x per jaar een leverancierstevredenheidsmeting worden uitgevoerd conform NEN8038 (ook wel: XLA (eXperience Level Agreement)). Als onderdeel van de implementatie zullen de op te stellen vragen (Xi's) ter beoordeling met Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgestemd. In ieder geval zullen worden opgenomen als onderwerp, vragen over de tevredenheid rondom: • Relatiemanagement (de mate van: pro-activiteit, nakomen afspraken); • Afhandelen van incidenten en wijzigingen; • Kansen (de mate waarin verbetervoorstellen worden geïnitieerd en geconcretiseerd); • Risico's (de mate waarin beoogde risico's beheersbaar worden gehouden); • De mate van tevredenheid waarin De Overeengekomen Prestatie (DOP) wordt geleverd; • De mate waarin (digitale) rapportages up- to date en beschikbaar zijn. De Opdrachtgever streeft een gemiddelde tevredenheid van minimaal een 7 na (schaal 1 – 10). Voor de uitvoering van deze werkzaamheden zal NTTL b.v. gespecialiseerd in IT Contractmanagement de Opdrachtgever ondersteunen.
5.7	Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan samen in overleg om te komen tot een gedragen RA(S)CI, om rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in kaart te brengen. Er zal een duidelijke rolverdeling ontstaan van personen die bestaan uit Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die samen een bijdrage moeten leveren tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.
5.8	De Opdrachtnemer stelt een aanspreekpunt voor escalaties beschikbaar voor situaties waarbij discussie ontstaat over kwaliteit van de dienstverlening.
5.9	De Provincie behoudt zich het recht om de dienstverleningskwaliteit te laten meten door een extern onafhankelijke partij. In dat geval gelden de volgende criteria:

	• Indien de dienstverleningskwaliteit zoals wordt ervaren en door een onafhankelijke partij wordt gemeten is < 6 (schaal 1-10), dan geldt een kortingspercentage van 0,5% over de totaalomzet van dat betreffende half jaar. • Indien de dienstverleningskwaliteit zoals wordt ervaren en door een onafhankelijke partij wordt gemeten is > 8 (schaal 1-10), dan geldt een bonuspercentage van 0,5% over de totaalomzet van dat betreffende half jaar.
6.	Digitaal Klantportaal – functionele eisen
6.1	Opdrachtnemer stelt per ingangsdatum van de raamovereenkomst een portaal ter beschikking aan de Opdrachtgever. Dit portaal is via het publieke internet bereikbaar en biedt minimaal deze functies: • Een productencatalogus; • Overzicht geleverde Software licenties/diensten: ○ type licentie/dienst; ○ leverancier; ○ aantallen actieve licenties; ○ datum aanschaf; ○ datum afloop; ○ geldigheidsduur; ○ licentiecode; ○ licentie autorisatienummer; ○ aanschafprijs inclusief separate vermelding van het vaste opslagpercentage. • Het ontvangen van softwarelicenties (proof of license en key); • Een overzicht van: ○ status van offerte-aanvragen; ○ status van offertes; ○ status van leveringen (lopende en gerealiseerde); ○ facturatieoverzicht. Inclusief filtermogelijk op Softwareleverancier. • De gebruiker moet de volgende rapportages kunnen maken en kunnen exporteren naar een bestandformaat conform open standaarden, bijvoorbeeld CSV-formaat: ○ rapportage per inkoopordernummer; ○ rapportage per softwarelicentie; ○ rapportage per Softwareleverancier.
6.2	Het klantportaal kan door minimaal 10 gebruikers van de Opdrachtgever kosteloos gebruikt worden zonder beperkingen.
6.3	Na oplevering van het digitale klantenportaal verzorgt Opdrachtnemer kosteloos een gebruikersinstructie aan minimaal vier medewerkers van de Opdrachtgever.
6.4	De autorisatie van gebruikers moet afgeschermd worden via specifieke rollen en daaraan gekoppelde gebruikersrechten. In elk geval moet het mogelijk zijn om bepaalde gebruikers alleen raadpleegtoegang te verlenen voor de leveringen en dat ze in staat zijn om hiervan flexibele rapportages te maken.
7.	Digitaal Klantportaal – kaderstellende eisen architectuur
7.1	Ten aanzien van data gelden de volgende eisen: * Opdrachtgever blijft ten allen tijde eigenaar van data. * Opdrachtgever houdt regie op beheer en opslaglocatie van bronhouderdata. In geval van externe opslag is op verzoek van Opdrachtgever een zo actueel mogelijke archiefwaardige kopie van de data beschikbaar. * Opdrachtnemer beschikt over operationeel geborgde processen voor het vernietigen van gegevens en programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en back-up media van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is ten allen tijde bevoegd om opdrachtnemer opdracht te geven tot overdracht of vernietiging van gegevens.
7.2	Open standaarden worden toegepast conform het 'Pas toe of leg uit'-beleid van Forum Standaardisatie.
7.3	Het percentage uptime van het digitaal klantportaal is gegarandeerd minimaal 99,5% op jaarbasis.
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit, beschikbaarheid, support en ondersteuning van het digitale klantportaal.
7.7	Opdrachtnemer stemt de wijze van (automatisch) inloggen met Opdrachtgever. <i>Bij breder gebruik hanteert Opdrachtgever het volgende principe: Toegang tot voorzieningen/applicaties verloopt zoveel mogelijk via Single Sign On op basis van het provinciale account uit Active Directory en/of Azure AD Opdrachtgever.</i>

8.	Digitaal Klantportaal – kaderstellende eisen informatieveiligheid
8.1	De volledige data inclusief back-ups van de data zijn gedurende de gehele contractperiode opgeslagen in landen binnen de Economische Europese Ruimte (EER). Dit zijn alle landen binnen de EU plus de landen Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.
8.2	Opdrachtgever eist dat de hostingpartij(en) van de opdrachtnemer op dit moment in het kader van informatiebeveiliging beschikt over een ISO/IEC 27001:2017 certificering voor het ontwikkelen, leveren, implementeren en beheren van de applicatie. De hostingpartij(en) behouden deze certificering gedurende de gehele contractperiode en toont jaarlijks, d.m.v. een extern auditrapport, aan dat de informatiebeveiliging van de online dienst is gewaarborgd. In het auditrapport dienen reeds getroffen maatregelen conform ISO 27001 en de restrisico's te zijn opgenomen.
8.3	Voor de digitale oplossing(en) die ingezet worden voor de diensten van de opdrachten is de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO) van toepassing. <i>Per dienst kan Opdrachtnemer de bijbehorende eisen vinden via de volgende link: https://bio-overheid.nl/ico-wizard</i>
8.4	Het systeem biedt de mogelijkheid om services zowel onder IPv4 als IPv6 te ondersteunen conform de verplichte (pas-toe of leg uit) standaard van Forum Standaardisatie. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/ipv6-en-ipv4
8.5	Meerdere personen binnen de organisatie van de Opdrachtgever moeten rechten krijgen binnen het Klantportaal. Het gaat hierbij om direct betrokkenen vanuit de IT afdeling, daarnaast zullen ook andere personen leesrechten moeten krijgen binnen het portaal.
9.	Digitaal Klantportaal – kaderstellende eisen privacy
9.1	Voor zover er in het digitaal klantportaal persoonsgegevens worden verwerkt handelt Opdrachtnemer te allen tijde conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
10.	Exit-strategie
10.1	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: - dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan Opdrachtgever te overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen / verantwoordelijken bij de softwareproducenten; - dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede, tijdige, overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartners.
10.2	Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, 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 expliciet verlengingsopties opgenomen zijn en de Opdrachtgever deze wenst te benutten.