

Programma van eisen

Behorend bij :

Offerteaanvraag voor een Openbare Europese Aanbesteding

“ICT-Broker”

Gemeente Emmen

Kenmerk: 515022

Datum : ~~14-04-2025~~ ~~13-05-2025~~ **gewijzigd 23-05-2025 Rectificatie**
Auteur : Team Automatisering
Versie : Definitief

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN.....	3
2	EISEN VERWERVINGSPROCES	4
3	EISEN AAN HET BEHEER.....	6
4	EISEN AAN DIGITAAL PORTAAL	7
5	EISEN AAN VERWERKING PERSOONSgegevens	8
6	EISEN AAN COMMUNICATIE EN OVERLEG	9
7	EISEN AAN RAPPORTAGES.....	10
8	KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN	11
9	EISEN AAN DE TARIEVEN EN FACTURATIE.....	13
10	INDEXATIE	13
11	EISEN M.B.T. HET GEBRUIKSRECHT	14
12	EISEN M.B.T. DE EXIT	14

1 Algemene Eisen

1. Opdrachtnemer levert de opdracht, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, voor Opdrachtgever m.b.t.:
 - a. Levering Standaardsoftware;
 - b. Aanverwante dienstverlening;
 - c. Ondersteuning bij verwerving van Standaardsoftware.
2. Opdrachtnemer garandeert de door Opdrachtgever zelfstandig verworven Standaardsoftware en daaraan gerelateerde Gebruiksrechten door te kunnen leveren onder de condities van de Raamovereenkomst als Opdrachtgever daarom verzoekt.
3. Opdrachtnemer zorgt ervoor, in het kader van cloud licenties, dat als er licenties omgezet worden van een huidige Leverancier naar een andere Leverancier dit niet resulteert in ongewenste en/of ongeplande migratie van de 'ene cloud' naar een 'andere cloud', tenzij de Opdrachtgever hiermee schriftelijk akkoord gaat.
4. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn om VNG Microsoft-licenties te leveren als onderdeel van de overeenkomst.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct in contact te treden met de Leverancier van de Standaardsoftware waarvoor Leverancier Gebruiksrechten hebben verleend of eventueel zullen verlenen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor met hem vergoedingen af te stemmen, vragen te stellen naar aanleiding van voorstellen van softwarebroker of implementatiepartners of anderszins.
6. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen dat alle Leveranciers akkoord gaan met de uitvoering van pentesten als onderdeel van de opdracht.
7. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle door hen geleverde Standaardsoftware jaarlijks onderworpen kunnen worden aan een black-box en/of grey-box pentest, conform de geldende securitynormen van Opdrachtgever.
8. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het verkrijgen van schriftelijke instemming van de Leverancier voorafgaand aan de contractering, waarin wordt bevestigd dat pentesten worden toegestaan zonder beperkende voorwaarden.
9. De hierboven genoemde pentesten komen voor rekening van Opdrachtgever namens door Opdrachtgever aan te wijzen partij.

2 Eisen Verwervingsproces

Het verwervingsproces ziet op de drie volgende situaties:

- a) Overdracht van huidige ICT-Broker naar Opdrachtnemer
In onderling overleg zal overdracht van de latende Opdrachtnemer naar Opdrachtnemer plaats vinden. Opdrachtgever voert in dit proces de regie.
- b) Zelfstandig verworven Standaardsoftware en aanverwante dienstverlening (onder- en boven de Europese drempel)
Het betreft hier zelfstandig verworven Standaardsoftware door Opdrachtgever, waarbij de aanschaf heet plaatsgevonden zowel voor als tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- c) Nieuw te verwerven Standaardsoftware en aanverwante dienstverlening.
 1. Het verwervingsproces dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
 2. Opdrachtnemer geeft in de nadere offerteaanvraag aan welke procedure van toepassing is.
OA (Offerte Aanvraag) enkelvoudige procedure.
FOA (Functionele Offerte Aanvraag) meervoudige procedure.
 3. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer worden aflopende Nadere opdrachten van Standaardsoftware en aanverwante dienstverlening indien nodig vernieuwd
 4. Ook kunnen bestaande Nadere opdrachten van Standaardsoftware en aanverwante dienstverlening worden aangevuld in de vorm van Nadere opdrachten.
 5. Opdrachtnemer accepteert alleen Nadere offerteaanvragen (OA en FOA) die door een contactpersoon van Opdrachtgever zijn belegd bij Opdrachtnemer. De namen van de contactpersoon van Opdrachtgever worden in de DAP opgenomen. Elke Nadere offerteaanvraag voor de aanschaf van Standaardsoftware wordt via de email uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert uiterlijk de volgende Werkdag met een bevestiging van ontvangst via het digitale portaal of via e-mail.
 6. Termijnen met betrekking tot Nadere offerteaanvragen
 - a) Als de verwachte offertedatum niet gehaald kan worden, dan wordt Opdrachtgever hiervan per ommegaande via e-mail op de hoogte gebracht, onder vermelding van de reden. Tevens dient dit in het digitaal portaal zichtbaar te zijn.
 - b) Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op de 6^e Werkdag na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag een Offerte van Leverancier. Wanneer de Nadere offerteaanvraag voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij een Nadere offerteaanvraag na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.
 - c) Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen stemt Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen na de aanvraag een onderbouwing af met Opdrachtgever, en kan een afwijkende indientermin overeengekomen worden.
 - d) De doorlooptijd van de Nadere offerteaanvraag vangt aan op het moment dat Opdrachtgever een Nadere offerteaanvraag aan Opdrachtnemer doet en eindigt op het moment dat Opdrachtnemer deze aan de Opdrachtgever verstrekt heeft.
 7. Levertermijnen Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening
 - a) Indien de Leverancier waar Opdrachtnemer een Nadere offerteaanvraag heeft gedaan met afwijkingen op voorwaarden van de Raamovereenkomst of de GIBIT komt dan door Opdrachtgever gesteld zijn, stemt Opdrachtnemer deze afwijkingen af met Opdrachtgever. Als er overeenstemming is over de voorwaarden wordt de Offerte pas aangeboden bij Opdrachtgever.
 - b) Na het verlenen van een opdracht door Opdrachtnemer aan Leverancier is de doorlooptijd van levering maximaal vijf (5) werkdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bij een verlenging van een contract zorgt Opdrachtnemer ervoor dat Opdrachtgever de beschikking heeft over de ICT-prestatie zodat continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

- c) Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat bestelde licenties binnen de maximale doorlooptijd van 5 Werkdagen op de juiste wijze bij de Leverancier worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.
- d) Als er wordt geconstateerd dat de gestelde doorlooptijd overschreden wordt dient Opdrachtgever direct geïnformeerd en op de hoogte gehouden door Opdrachtnemer.
- e) Na definitieve gunning van de Raamovereenkomst wordt het definitieve verwervingsproces tussen Opdrachtnemer en Leverancier definitief vastgesteld met Opdrachtgever. Uitgangspunt hierbij is het door Inschrijver geformuleerde plan van aanpak en de gestelde eisen.

3 Eisen aan het beheer

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig rapporteren van Gebruiksrechten, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die het einde van hun looptijd naderen. Dit rapport wordt uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het bereiken van het einde van de looptijd verstrekt, zodat Opdrachtgever in de gelegenheid is om passende maatregelen te nemen.
2. Indien een Nadere opdracht verlengd kan worden, biedt Opdrachtnemer gelijktijdig een Offerte of advies aan over de (vorm van) continuering. Indien de Nadere opdracht van rechtswege eindigt en een nieuwe opdracht in de markt gezet moet worden, kan Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover adviseren.
3. Opdrachtnemer signaleert en rapporteert proactief aan Opdrachtgever over nieuwe licentievormen en situaties waarin Gebruiksrechten End of Support, End of Sale of End of Life bereiken. Dit rapport wordt uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het beëindigen van de ondersteuning of verkoop verstrekt, zodat Opdrachtgever tijdig geïnformeerd is en passende maatregelen kan treffen. Daarnaast adviseert Leverancier Opdrachtgever over de impact van deze wijzigingen en mogelijke alternatieven, zodat Opdrachtgever op optimale wijze in haar behoefte aan Gebruiksrechten kan blijven voorzien.
4. Opdrachtnemer registreert voor iedere Standaardsoftware waarvoor deelnemer Gebruiksrechten verkrijgt, evenals van hieraan gerelateerde onderhoudscontracten, ten minste de hierna opgesomde gegevens in het digitale portaal:
 - Leverancier;
 - Productnummer en/of benaming;
 - Productomschrijving (inclusief aard van de licentie (perpetual, tijdsbeperkt, subscription));
 - Versie;
 - Aantal licenties;
 - Aantal Gebruiksrechten per licentie;
 - Eenheid van Gebruiksrecht;
 - Markering indien en zo ja, welke vorm van Onderhoud is aangeschaft;
 - Opdrachtnummer van deelnemer (Verplichtingnummer);
 - Datum bestelling;
 - Ordernummer van opdrachtnemer;
 - Ingangsdatum licentie;
 - Einddatum van overeenkomst of Gebruiksrecht;
 - Prijs licentie(s) excl. btw;
 - Periode waarover periodieke kosten in rekening worden gebracht;
 - Indien relevant, kopieën van ondertekende licentieovereenkomsten;
 - Door een voorgaande Opdrachtnemer/Leverancier overgedragen Gebruiksrechten.

4 Eisen aan digitaal portaal

1. Opdrachtnemer stelt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst een digitaal portaal beschikbaar aan Opdrachtgever.
2. Met betrekking tot de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen dient te worden voldaan aan de hoofdstukken Informatiebeveiliging en Privacy, Dataportabiliteit, Toegankelijkheid en Archivering.
3. Het digitaal portaal dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Indien er sprake is van het toepassen van authenticatie, is twee factor authenticatie (MFA) verplicht. Ten aanzien van twee factor authenticatie (MFA) prefereert Opdrachtgever Single Sign On (SSO). De SSO dient te kunnen functioneren met Microsoft Entra ID;
4. De Opdrachtnemer is verplicht per omgaande beveiligingsincidenten te melden bij de securityfunctionaris van de Opdrachtgever, na gunning op te nemen in het DAP. Potentiële datalekken dienen zo spoedig mogelijk gemeld te worden, rekening houdend met de richtlijn van Autoriteit Persoonsgegevens, te raadplegen op [Datalek? Dit moet u doen | Autoriteit Persoonsgegevens](#).
5. Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben minimaal toegang tot het digitale portaal op Werkdagen tussen 07.30 – 17.00 uur. Preventief onderhoud aan het digitale portaal uitgevoerd door Opdrachtnemer dienen buiten deze minimale toegang plaats te vinden.
6. Opdrachtgever kan zelf de autorisatie van medewerkers verschaffen of wijzigen.
7. Via het digitaal portaal dienen minimaal de volgende functies beschikbaar te worden gesteld aan de geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever:
 - o Nadere offerteaanvraag;
 - o Offertes;
 - o Nadere opdrachten (bestellingen);
 - o Status nadere opdrachten (bestellingen);
 - o Facturen;
 - o Licentieoverzicht (afgenomen licenties/Gebruiksrechten/Derdenprogrammatuur);
 - o Kosten (licenties/Gebruiksrechten en opslagpercentage apart) per nadere overeenkomst en totale nadere overeenkomsten.
8. Het digitale portaal biedt minimaal de volgende filtermogelijkheden:
 - o Leverancier;
 - o Type (licentie, subscription, renewal, onderhoud, pay-per-use);
 - o Looptijd van/tot;
 - o Inkoopordernummer (=verplichtingennummer);
 - o Kosten (licenties/Gebruiksrechten en opslagpercentage apart).
9. Het digitaal portaal biedt mogelijkheden tot downloaden van data, zowel in Excel formaat als pdf-document.
10. Ook na einde van de Raamovereenkomst blijft Opdrachtnemer het digitale portaal beschikbaar stellen aan Opdrachtgever totdat de laatste Nadere opdracht is afgelopen/overgedragen. Het moet mogelijk zijn de gegevens te exporteren en in te laden in een andere applicatie.

5 Eisen aan verwerking persoonsgegevens

1. De Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnorm Informatiebeveiliging en privacy is van toepassing.
2. Indien ten gevolge van een opdracht de Opdrachtnemer en/of de Leverancier dient te worden aangemerkt als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), dan dient de Opdrachtnemer en/of de Leverancier de door Opdrachtgever gehanteerde Verwerkersovereenkomst in te vullen en te ondertekenen.
3. De verwerker is daarnaast gehouden om met eventuele in te zetten onderaannemers (derden) eenzelfde (sub)verwerkersovereenkomst te sluiten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het door de verwerker laten ondertekenen van de door Opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst.
4. Leverancier zal zijn volledige medewerking verlenen (waaronder maar niet uitsluitend het uitvoeren van een privacy impact analyse) teneinde het zo spoedig mogelijk na opdrachtverlening ten aanzien van een Nadere opdracht een nader ingevulde Verwerkersovereenkomst van kracht te laten worden. De kosten die Leverancier maakt ten aanzien van de hiervoor genoemde medewerking en dienstverlening dienen inbegrepen te zijn bij de geleverde Standaardsoftware.
5. Eerder dan na ondertekening van de Verwerkersovereenkomst door alle partijen zal de Nadere opdracht niet ingaan, en zal er daarom ook geen Nadere opdracht worden ondertekend.
6. De Verwerkersovereenkomst wordt na ondertekening als bijlage bij de Nadere opdracht opgenomen en is in de rangorde van documenten opgenomen.

6 Eisen aan communicatie en overleg

1. Opdrachtnemer stelt een accountmanager beschikbaar die, als eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt, het primaire contact zal onderhouden met de contractmanager(s) van Opdrachtgever op zowel operationeel, tactisch als strategisch vlak. Primair is de accountmanager verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van alle afspraken die onder de Raamovereenkomst gemaakt zijn of worden. Deze contactpersoon is tijdens Werkdagen (08:00-17:00 uur) telefonisch bereikbaar voor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtnemer de vaste accountmanager wil vervangen meldt hij dit bij de Opdrachtgever uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan daadwerkelijke vervanging. Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan daadwerkelijke wisseling, de beoogde vaste accountmanager voor. Opdrachtgever heeft het recht de voorgestelde persoon gemotiveerd af te wijzen, Opdrachtnemer zal in die gevallen een nieuwe kandidaat aandragen die geschikt is naar inziens van Opdrachtgever.
3. De onderlinge communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats overeenkomstig de bijlage-007- Communicatie / Escalatie. Een en ander zal aanvullend in de DAP worden opgenomen.
4. Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk welke op Werkdagen van ~~07:30~~ **08:00** tot 17.00 uur bereikbaar is voor het melden van storingen en/of gebreken
5. De servicedesk biedt assistentie bij vragen over Standaardsoftware en beschikt over operationele kennis en ervaring van Standaardsoftware zodanig dat zij in staat is inhoudelijke vragen over de licentiestructuren van de Standaardsoftware, die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverd is of in bestelling is, te beantwoorden.
6. Opdrachtnemer draagt zorg dat al haar personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, zodanig vakbekwaam en voldoende opgeleid is dat zij haar rol in de dienstverlening naar Opdrachtgever naar behoren kan vervullen.
7. Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten. Er is sprake van een klacht als Opdrachtgever een uiting doet van ontevredenheid over de manier van handelen of niet handelen van Opdrachtnemer. Eventuele klachten worden door geautoriseerde medewerkers schriftelijk ingediend bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stuurt binnen 48 uur na ontvangst van de klacht aan Opdrachtgever een ontvangstbevestiging inclusief voorlopige oplossing. De klacht dient binnen 72 uur na ontvangst te zijn opgelost.
8. Opdrachtnemer benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) die in geval van een interpretatieverschil of een probleem rondom dienstverlening als aanspreekpunt voor Opdrachtgever zal functioneren. Na gunning wordt in de DAP een escalatiemodel opgenomen welke in gezamenlijk overleg tot stand is gekomen.

7 Eisen aan Rapportages

1. Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever in zowel pdf als in bewerkbaar (bijv. xls, csv, docx) format de volgende rapportages aan:

Maandelijkse rapportages

- Overzicht van uitgebrachte Naderde offerte-aanvragen en daarop gedane Offertes ten aanzien van Standaardsoftware en alle gerelateerde Dienstverlening.
 - Overzicht van verstrekte opdrachten op basis van gedane Offertes en de daartoe gesloten Nadere opdrachten, alsook de Opdrachten onder een Nadere opdracht;
 - Prestaties van Leverancier op de overeengekomen KPI's met Leveranciers;
 - Overzicht van klachten van Opdrachtgever ten aanzien van dienstverlening van Opdrachtnemer en/of die van een Leverancier of daaraan gerelateerde leverancier;
 - Rapportages zijn voor Opdrachtgever een cruciaal onderdeel van de dienstverlening van Leverancier. Er kunnen hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden.
2. De rapportages worden aangeleverd aan de in het DAP opgenomen afdelingen en/of contactpersonen. De rapportages zijn ook te downloaden via digitaal portaal van Opdrachtnemer.
 3. De maandelijkse rapportages dienen uiterlijk op de tiende werkdag van de volgende maand te worden aangeleverd.

8 Kritische prestatie-indicatoren

Onderstaande KPI's worden bepaald over een periode van 3 maanden, te starten vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

1. Indientermijn Offertes
 - KPI: $\geq 95\%$ van de uitgebrachte Offertes, wordt binnen de overeengekomen termijn ingediend.
2. Levertermijn Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening
 - KPI: $\geq 95\%$ van de Opdrachten (bestaand uit Standaardsoftware en/of Gerelateerde Dienstverlening) worden geleverd binnen de in dit document opgenomen termijnen.
3. Kwaliteit offertes
 - Opdrachtgever stuurt op kwaliteit ten aanzien van de aangeboden Offertes van Opdrachtnemer. Hiermee wordt First time Right gehanteerd. Prestatieniveau $\geq 80\%$ van door de Opdrachtnemer eerste aangeboden Offertes bevat geen fouten of noodzakelijk te corrigeren omissies en voldoet aan de gestelde voorwaarden uit Offerteaanvraag.
4. Levertijd en volledigheid Rapportages
 - KPI: $\geq 95\%$ van de rapportages, wordt binnen de overeengekomen termijn aangeleverd.

Fase 1

- a. Bij het niet halen / naleven van de KPI zoals hierboven opgenomen start Opdrachtnemer een onderzoek naar de redenen en presenteert binnen vijftien werkdagen een plan van aanpak met acties. Dit plan van aanpak zal worden besproken in “extra” gesprek (buiten de reguliere communicatiefrequentie om) tussen contractmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer.
- b. De monitoring van de aangegeven aanpak met acties vindt plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de Accountmanager van Opdrachtnemer. Facturen die **aanleiding zijn voor het niet behalen van** ~~betrekking hebben op~~ de KPI worden in deze fase opgeschort. Indien deze facturen reeds zijn voldaan, zullen toekomstige facturen ter hoogte van het bedrag, gemoeid met het niet halen /naleven van de KPI, in deze fase worden opgeschort.
- c. Op basis van de aangegeven vervolgstappen en verbeterplannen wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt het escalatiemodel, worden facturen alsnog betaald en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.
- d. Wanneer deze zaken niet nageleefd worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald volgt in deze fase een schriftelijke in gebreke stelling. Opdrachtgever kan in deze fase opschalen naar Fase 2. Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de Opdrachtgever kan in deze fase een jurist aansluiten.

Fase 2

- a. Wanneer na fase 1 de afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen, de KPI alsnog niet wordt gehaald of
- b. de gewenste kwaliteit niet wordt gehaald, escaleert Opdrachtgever de situatie naar fase 2. Ook vindt er een gesprek plaats met Contractmanager van de gemeente en de Accountmanager en leidinggevende van hem/haar van Opdrachtnemer ten behoeve de kwaliteit te verbeteren.
- c. In deze "extra" afspraak worden de gemaakte afspraken en verbeterplannen nogmaals besproken.
- d. De monitoring van de aangegeven oplossing en vervolgafspraken vindt plaats tussen de contractmanager van de gemeente en accountmanager van de Opdrachtnemer. ~~Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. Opdrachtgever heeft immers niet de gewenste kwaliteit van dienst gehad.~~ Op basis van de aangegeven verbetertraject wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald en of de dienstverlening op het gewenste niveau is. Wanneer de KPI is gehaald en de kwaliteit hiermee op het gewenste niveau is vervalt het escalatiemodel, **worden facturen alsnog betaald** en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.
- e. Wanneer deze zaken niet nagekomen worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan Opdrachtgever in deze fase opschalen naar de laatste fase.

Fase 3

In fase 3 doet Opdrachtgever beroep op artikel 16 uit de Raamovereenkomst.

Wanneer gedurende deze fase de KPI is gehaald en op niveau is, worden facturen alsnog betaald.

9 Eisen aan de tarieven en facturatie

1. Het opslagpercentage zoals door Opdrachtnemer is aangegeven in Bijlage 010-Prijsinvalformulier is vast, en wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehanteerd.
2. Het opslagpercentage zoals door Opdrachtnemer is aangegeven in Bijlage 010-Prijsinvalformulier geldt vanaf het moment dat de (nieuwe-) softwarelicentie (het nieuwe Gebruiksrecht van de Standaardsoftware?) van Leverancier onder de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer als Nadere opdracht is ondergebracht. Dat geldt ook voor zelfstandig verworven Standaardsoftware door Opdrachtgever (zowel onder als boven de Europese drempel).
3. Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de mogelijkheid, indien de Leverancier deze mogelijkheid biedt, om per kalenderjaar het Onderhoud op licenties te betalen in plaats van het totale bedrag ineens.
4. Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de mogelijkheid, indien de Leverancier deze mogelijkheid biedt, om diensten ook per maand af te kunnen nemen en te kunnen verrekenen op basis van een Pay-Per-Use.
5. Facturatie van iedere ICT Prestatie verloopt via Opdrachtnemer. In uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na akkoord van Opdrachtgever mag Leverancier direct aan Opdrachtgever factureren.
6. Opdrachtnemer stelt per Nadere opdracht een gespecificeerde factuur op conform Bijlage 008 Facturatie en hoofdstuk E-facturering van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

10 Indexatie

1. Het uurtarief voor consultancy zoals door Opdrachtnemer aangegeven in Bijlage 010 Prijsinvalformulier komt voor indexatie conform GIBIT in aanmerking voor het eerst vanaf 1 januari 2027.
2. Indien Leverancier jaarlijkse tarieven contractueel kan indexeren, dan dient Leverancier dit voor 1 december te melden bij Opdrachtnemer.
3. Te laat ingediende verzoeken tot indexatie door Leverancier bij Opdrachtnemer komen niet voor indexatie in aanmerking.
4. Opdrachtnemer controleert of de gemelde indexering en onderbouwing/berekening voldoet aan het gestelde in de GIBIT.
5. Opdrachtnemer meldt de indexeringen, waarvan hij een opgave heeft gehad van Leverancier, bij Opdrachtgever. Deze melding omvat ten minste:
 - De schriftelijke melding van Leverancier (inclusief datum van de melding);
 - De onderbouwing van de cijfers m.b.t. de indexatie;
 - De beoordeling van de Opdrachtnemer of indexering aan vereiste voldoet;
 - Opgaven van de huidige tarieven, aangevuld met indexatie (tarief en bedrag) en het nieuwe tarief. [was-index-wordt] (Opdrachtnemer stuurt hiervoor geen nieuwe offerte)
6. Niet op de juiste wijze onderbouwde indexeringen door Leverancier (maar wel op tijd gemeld bij Opdrachtnemer) komen voor herziening in aanmerking.
7. Alle indexeringen dienen schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever te hebben voordat tot indexatie kan worden overgegaan.

11 Eisen m.b.t. het Gebruiksrecht

1. Opdrachtnemer hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de Leverancier, tenzij anders overeengekomen.
2. Opdrachtnemer garandeert dat onder de Raamovereenkomst geleverde Gebruiksrechten op Standaardsoftware het recht geven op volledig en (geografisch) onbeperkt gebruik van de Standaardsoftware door Opdrachtgever, tenzij expliciet afwijkend overeengekomen en vastgelegd in een Nadere opdracht.
3. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem aangeboden Standaardsoftware volledig ondersteund en onderhouden wordt door de Leverancier gedurende de looptijd van de Nadere opdracht.
4. Opdrachtnemer garandeert dat alle voor en aan Opdrachtgever verworven en geleverde Gebruiksrechten inclusief Updates en Upgrades worden geleverd, tenzij expliciet afwijkend overeengekomen en vastgelegd in de Nadere opdracht.
5. Opdrachtnemer garandeert dat indien en voor zover mogelijk, bij iedere Nadere offerteaanvraag voor Opdrachtgever bij een Leverancier zal bedingen dat Opdrachtgever gerechtigd is de Gebruiksrechten te verkopen of om niet over te dragen aan andere in Nederland gevestigde publiekrechtelijke instellingen.

12 Eisen m.b.t. de Exit

1. Aan het eind van de Raamovereenkomst wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die Opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgend) Overeenkomst wenselijk acht.
2. Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen lopende nadere Overeenkomsten worden overgedragen (Opdrachtnemer neemt hierin de regie). Voor deze overdracht komen een tweetal momenten in aanmerking, op volgorde van wat zich het eerst voordoet:
 - Uiterlijk op het eerstkomende verlengingsmoment indien dit gelegen is tussen de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en 1 januari van het volgende jaar, of
 - Bij een nog doorlopende nadere overeenkomst per 1 januari van het volgende jaar (in dit geval hoeven bij jaarlijkse betalingen geen onnodige administratieve en financiële handelingen te worden verricht).
3. Bij einde van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer worden lopende nadere overeenkomsten, indien mogelijk, overgenomen van de latende Opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer verleent bij (tussentijdse-) beëindiging van de Raamovereenkomst tijdige, volledige en kosteloze medewerking aan het overleggen van relevante bestanden en informatie aan Opdrachtgever, die ten behoeve van Leverancier zijn gemaakt.
5. Indien bij einde van de Raamovereenkomst lopende nadere overeenkomsten niet overgenomen kunnen worden van de latende Opdrachtnemer dan worden deze uitgediend tot het einde van de looptijd van die nadere overeenkomst, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders.
6. Zie ook bijlage 009 Exit-retransitieregeling