



De Connectie

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Gewijzigde versie NVI I

Behorende bij de Europese Aanbesteding

Softwaremantel

Zaaknummer : 430775
Datum : 5-2-2025
Versie : 2025.02
Status : Definitief

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Programma van Eisen	3
2.1	Algemene Eisen	3
2.2	Facturatie.....	3
2.3	Offertetraject.....	5
2.4	Het leveren van softwareadvies	7
2.5	Het leveren van advies t.b.v. Snow / Snow Atlas	8
2.6	Gunning	9
2.7	Levering	10
2.8	SLA \ Dienstverlening.....	10
2.9	Maatschappelijk Verantwoord Opdracht Geven en Inkopen (MVOI)	12

1 Inleiding

Onderstaand Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese Aanbesteding voor de Raamovereenkomst Softwaremantel (aanschaf Software inclusief Softwareadvies (exclusief Microsoft)) van De Connectie.

Naast de eisen uit dit document, zijn de ICT Aansluitvoorwaarden als separate bijlagen - ook onderdeel van het totale Programma van Eisen.

2 Programma van Eisen

2.1 Algemene Eisen

Nr.	Omschrijving
1.1	Inschrijver werkt met maximaal twee vaste contactpersonen voor Opdrachtgever.
1.2	Opdrachtgever mag zelfstandig onderhandelingen voeren met Vendoren over prijs en/of productlijnen, waarna Inschrijver een uplift op de afgesproken prijs mag doorvoeren als vergoeding voor haar (facturatie)diensten.
1.3	Indien voor de uitvoering van de Opdracht sprake is van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens, is op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de verwerkingsverantwoordelijke, de Opdrachtgever, een Verwerkersovereenkomst met de verwerker, Inschrijver, vereist. In de Verwerkersovereenkomst worden nauwkeurig de rechten en plichten vastgelegd om de bescherming van persoonsgegevens te borgen. Inschrijver gaat akkoord met de Verwerkersovereenkomst in bijlage 7 – Concept verwerkersovereenkomst.
1.4	Gibit 2023 is van toepassing
1.5	Onderstaande artikelen uit de Gibit 2023 zijn niet van toepassing voor deze aanbesteding: • Artikel 6 – Implementatie • Artikel 9 – Acceptatie • Artikel 10 – Onderhoud en Ondersteuning • Artikel 12 – Garanties • Artikel 13 – Algoritmische toepassingen • Artikel 15 – Productmanagement • Artikel 16 – lid 5 sub III
1.6	Gibit 2023 art. 11.8 (indexatie) is alleen van toepassing op de volgende onderdelen van de bijlage 3- Prijzenblad: • Onderdeel 1 (uplift): Indien gekozen wordt voor Max.Vergoeding (niet voor Max.Percentage) • Onderdeel 2 (Pricing registratie Snow) • Onderdeel 3 (Audit / Compliance begeleiding)

2.2 Facturatie

Nr.	Omschrijving
2.1	Inschrijver gaat akkoord met de eis dat onderstaande partijen afzonderlijk haar eigen software kan bestellen, waarbij Inschrijver de factuur naar de afnemende organisatie stuurt: • De Connectie • Gemeente Arnhem • Gemeente Renkum

	Gemeente Rheden
2.2	Facturatie eisen De Connectie: zie bijlage Acceptatiecriteria inkoopfacturen De Connectie.pdf.
2.3	Facturatie eisen Gemeente Arnhem: zie bijlage Acceptatiecriteria inkoopfacturen Gemeente Arnhem.pdf.
2.4	Facturatie eisen Gemeente Renkum: zie bijlage Acceptatiecriteria inkoopfacturen Gemeente Renkum.pdf.
2.5	Facturatie eisen Gemeente Rheden: zie bijlage Acceptatiecriteria inkoopfacturen Gemeente Rheden.pdf.
2.6	Het is Opdrachtgever toegestaan om een contract met maandelijkse (variabele) kosten af te sluiten, waarbij Inschrijver maandelijks factureert. Denk bijvoorbeeld aan afname Cloud-oplossingen. Eis is alleen van toepassing indien Opdrachtgever met de leverancier een akkoord heeft dat periodieke facturatie via Inschrijver (de broker) zal plaatsvinden.
2.7	Bij het opvragen van een offerte vermeld Opdrachtgever hoe er gefactureerd dient te worden: Eenmalige betaling – Jaarcontract Het contractjaar wordt eenmalig gefactureerd. Vooruitbetaling – Meerjarig contract Het volledige bedrag van de volledige contractperiode (al dan niet meerjarig) wordt door Opdrachtgever in één keer betaald. Inschrijver zal dit volledige bedrag in één keer betalen aan de Vendor. Jaarlijkse betaling – Meerjarig contract Elk contractjaar wordt afzonderlijk gefactureerd, waarbij er in het eerste jaar door de Vendor optionele implementatiekosten in rekening gebracht kunnen worden. Inschrijver stuurt per contractjaar eerst een offerte. Na akkoord door Opdrachtgever middels een verplichtingnummer en handtekening, zal Inschrijver de facturatie starten. Eventuele extra kosten van Inschrijver voor deze periodieke doorfacturering moeten in de initieel aangeboden offerte zijn opgenomen. Het in het eerste jaar gehanteerde opslag-/kortingspercentage op de netto inkoopprijs dient ook gedurende de overige contractjaren gehanteerd te worden. Maandelijkse (variabele) kosten Tenzij anders afgesproken in de uitvraag zal per factureringsronde eerst een offerte verstuurd worden en kan pas na akkoord door Opdrachtgever middels een verplichtingnummer en handtekening de facturatie gestart worden. Eventuele extra kosten van Inschrijver voor deze periodieke doorfacturering moeten in de initieel aangeboden offerte zijn opgenomen. Eis is alleen van toepassing indien Opdrachtgever met de leverancier een akkoord heeft dat periodieke facturatie via Inschrijver (de broker) zal plaatsvinden.
2.8	Opdrachtgever zal Inschrijver niet verzoeken om Nadere overeenkomsten voor te financieren.

2.9	Inschrijver verstuurt pas een factuur nadat de levering (software(assurance) of verlenging daarvan) heeft plaatsgevonden.
-----	---

2.3 Offertetraject

Onderstaande eisen zijn van toepassing op onderstaande onderwerpen die in scope zijn:

- Het (door)leveren van Licenties\gebruiksrecht voor software (exclusief Microsoft);
- Het (door)leveren van software assurance en/of aanvullende dienstverlening
- Het leveren van Advies Snow / Snow Atlas

Nr.	Omschrijving
3.1	Inschrijver gaat akkoord dat in beginsel in een aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) (https://eu.eu-supply.com)\TenderNED het systeem is waar de mini-competitie wordt uitgevoerd, waarbij onderstaande spelregels gelden: • Opdrachtgever start de uitvraag in beginsel in een aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed); • Eventuele aanvullende vragen worden in beginsel in het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) gesteld en beantwoord aan alle partners; • Offertes worden voor de sluitingstermijn ingediend;
3.2	Standaard krijgt Inschrijver 5 Werkdagen de tijd om een passende offerte in te dienen.
3.3	Bij wijze van uitzondering kan Opdrachtgever een kortere doorlooptijd vragen voor het indienen van een offerte (spoed aanvragen). <i>Toelichting NVI I: Een spoedaanvraag is een aanvraag waarbij Opdrachtgever op zeer korte termijn de beschikking over de gevraagde licenties moet hebben. Het is aan Opdrachtgever om snelle levering vanuit de leverancier te borgen.</i>
3.4	Indien Inschrijver niet in staat is om voor de in de uitvraag vermelde sluitingstijd een offerte aan te leveren, maar wel de intentie heeft om een aanbieding te willen doen, zal hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor de sluitingstijd bij Opdrachtgever melden. De uiteindelijke beslissing om de sluitingstijd aan te passen ligt bij Opdrachtgever.
3.5	Inschrijver zorgt zelf voor een juiste inrichting van en toegang tot het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) aan zijn eigen zijde en neemt bij vragen zelfstandig contact op met de helpdesk van het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed).
3.6	Na het verstrijken van de in het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) vermelde sluitingstijd is het niet meer toegestaan om een offerte aan te bieden en leidt direct tot uitsluiting van deelname.
3.7	Offertes die niet via het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) zijn ingediend worden uitgesloten van deelname.
3.8	Offertes hebben een minimale geldigheid van 30 kalenderdagen.
3.9	Voor het opstellen van offertes brengt Inschrijver geen kosten in rekening.
3.10	De opdracht zal gegund worden aan de Inschrijver met de laagste totaalprijs.
3.11	Bij gelijk scorend inschrijvingen wordt de opdracht gegund worden aan de Inschrijver die als eerste een offerte heeft ingediend.
3.12	De gunning binnen het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) is een voorlopige gunning en wordt pas definitief nadat Opdrachtgever per mail een getekende offerte inclusief verplichtingsnummer als zijnde de opdrachtbevestiging aan Inschrijver stuurt.
3.13	Licenties worden altijd alleen aangeboden (offerte en levering) met een bepaalde begin- en einddatum (een vaste looptijd).

	Licenties en/of het support (maintenance op die licenties) worden aangeboden met een eeuwigdurend gebruiksrecht of worden geleverd met een begin- en einddatum. Na het aflopen van de einddatum is het aan Opdrachtgever of een licentie en/of het support (maintenance op die licenties) verlengd wordt. Inschrijver informeert Opdrachtgever bij uitlevering of de licentie en/of het support (maintenance op die licenties) een opzegtermijn hebben (zowel voor volledig stopzetten of voor een krimp van het aantal licenties).
3.14	Stilzwijgende verlengingen worden niet geaccepteerd en zijn ook niet van toepassing. Tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk door Opdrachtgever is aangegeven. <i>Toelichting n.a.v. NVI I: Het is aan Opdrachtgever om akkoord te geven op een stilzwijgende licentie. Mogelijk kan dit leiden tot een andere productkeuze door Opdrachtgever.</i>
3.15	Indien een Vendor software alleen inclusief stilzwijgende verlenging levert, dient dit vooraf aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden. Het is aan Opdrachtgever om de stilzwijgende verlenging te accepteren of de uitvraag stop te zetten.
3.16	Opdrachtgever vermeldt op de uitvraag of en zo ja welke instructies t.b.v. registratie / rapportering vanuit Snow / Snow Atlas meegeleverd moeten worden.
3.17	Offertes moeten voorzien zijn van minimaal de volgende gegevens: • Orderreferenties \ Ons kenmerk; • De opmerking: “Deze offerte maakt onderdeel uit van raamovereenkomst “Nummer en omschrijving)”; • Indien vermeld in de uitvraag: Het projectnummer; • Omschrijving aangeboden product; • Looptijd aangeboden product (begindatum – einddatum); • Verwachte leverdatum; • Aantal; • Netto Inkoopprijs excl. BTW (per stuk en/of totaal aantal); • Gehanteerde opslag- of kortingspercentage; • Verkoopprijs excl. BTW per uitgevraagd product (per stuk en/of totaal aantal); • Totaal prijs offerte excl. BTW.
3.18	Indien er geen enkele aanbieder voor de sluitingstijd in het aanbestedingssysteem (CTM\TenderNed) is geplaatst, is Opdrachtgever vrij om de aanschaf elders uit te vragen.
3.19	Indien alle Inschrijvers een bepaalde licentie niet kunnen leveren, dan is Opdrachtgever vrij om een uitvraag voor die Licenties elders te plaatsen.
3.20	Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van deze raamovereenkomst en kan kiezen om zelfstandig een separaat aanbestedingstraject te starten.
3.21	Alle te leveren software is bestemd voor de Nederlandse markt.
3.22	Alle te leveren software die door Opdrachtgever De Connectie worden gevraagd, mogen door alle huidige en toekomstige partners van AD gebruikt worden. Indien een Vendor dit niet toestaat dient Inschrijver dit vooraf bekend te maken bij Opdrachtgever.
3.23	Inschrijver houdt een eigen registratie bij van de door haar geleverde Licenties, inclusief de bijbehorende looptijden van het contract.
3.24	Naast levering van Licenties en software assurance kan Opdrachtgever bij de uitvraag ook dienstverlening vanuit de Vendor uitvragen. Het is aan Opdrachtgever om hier vooraf afspraken met de Vendor over te maken. Dienstverlening kan in dit geval bestaan uit (niet-limitatieve lijst): - Meer uitgebreidere SLA vanuit Vendor; - Hulp bij implementatie van de oplossing door de Vendor; - Extra (periodieke) uren inzet vanuit de Vendor;

3.25	Inschrijver is bereid om bij uitvragen van Vendoren die geen onderdeel van het standaard portfolio van Inschrijver zijn, contact met die Vendoren op te nemen en zich in te spannen om de gevraagde oplossing van Vendoren te kunnen leveren.
3.26	Op het prijzenblad vermeldt Inschrijver haar maximale uplift-percentage op haar netto inkoopprijs. De netto inkoopprijs is de prijs: • zoals die tussen Inschrijver en Vendor geldt of • die Opdrachtgever is overeengekomen met de desbetreffende Vendor
3.27	Indien het op het prijzenblad vermelde maximale uplift-percentage wordt overschreden is de inschrijving ongeldig, tenzij de inschrijving alsnog de goedkoopste inschrijving is.
3.28	Inschrijver mag bij het uitbrengen van een offerte een lager uplift-percentage dan benoemd op het prijzenblad hanteren.
3.29	Inschrijver mag bij het uitbrengen van een offerte een negatief uplift-percentage (kortingspercentage) hanteren.
3.30	Bij het berekenen van de “netto inkoopprijs” moet rekening worden gehouden met kortingen en bonussen die direct zijn gerelateerd aan de levering van de software en/of dienstverlening en derhalve zichtbaar zijn op de inkoopfactuur van Inschrijver. Met eventuele generieke kortingen die achteraf worden verkregen op basis van (totale) omzetdoelstellingen e.d. (zoals “kick-back fees” en “clawbacks”) hoeft geen rekening te worden gehouden bij het berekenen en/of inzichtelijk maken van het begrip “netto-inkoopprijs”.
3.31	Inschrijver gaat akkoord dat Opdrachtgever steekproefsgewijs ter controle inzage kan opvragen van de inkoopfactuur van Inschrijver.
3.32	Indien het Inschrijver niet lukt om voor de sluitingstijd een offerte in te dienen, meldt hij dit voor sluitingstijd bij Opdrachtgever, waarna de sluitingstijd voor het doen van een Inschrijving zal worden verzet. In uitzonderlijke situaties is het aan Opdrachtgever om te besluiten niet akkoord te gaan met het verzetten van de sluitingstijd.

2.4 Het leveren van softwareadvies

Onderstaande eisen zijn van toepassing op onderstaande onderwerpen die in scope zijn:

- Het leveren van softwareadvies

Nr.	Omschrijving
4.1	Opdrachtgever geeft advies aan Inschrijver vragen rondom onderstaande zaken (niet limitatief): • Alternatieve software voor een applicatie die Opdrachtgever op dit moment al in gebruik heeft; • Marktconforme software voor een bepaalde (nieuwe) functionele behoefte van Opdrachtgever. Dit advies zal door Inschrijver kosteloos worden aangeleverd.
4.2	Inschrijver levert op verzoek van Opdrachtgever een (lijst van) alternatieve applicaties aanleveren indien Opdrachtgever zich wil heroriënteren voor een bepaalde applicatie die op dit moment door Opdrachtgever wordt ingezet, waarbij Inschrijver onderstaande informatie kosteloos kan aanleveren: • (List)prijzen; • Licentie- en/of contractmodel (type, soort, vorm);

	• Vergelijking over functionaliteiten van de verschillende alternatieven (Pro's/Con's); • Of het alternatief wel/niet gebruikt wordt door (gemeentelijke) klanten van Inschrijver; • Contactgegevens leverancier.
4.3	Inschrijver levert op verzoek van Opdrachtgever een (lijst van) alternatieve applicaties aanleveren indien Opdrachtgever op zoek is naar een applicatie om een bepaalde functionele behoefte mee in te vullen, waarbij Inschrijver onderstaande informatie kosteloos kan aanleveren; • (List)prijzen; • Licentie- en/of contractmodel (type, soort, vorm); • Vergelijking over functionaliteiten van de verschillende alternatieven (Pro's/Con's); • Of het alternatief wel/niet gebruikt wordt door (gemeentelijke) klanten van Inschrijver; Contactgegevens leverancier.
4.4	De Inschrijver aan wie de aanschaf of verlenging is gegund, zal gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de nadere overeenkomst het aanspreekpunt zijn voor en levert ondersteuning aan Opdrachtgever bij onderstaande (niet limitatieve) vragen, al dan niet via een partner van Inschrijver: • Lifecycle vraagstukken • Vraagstukken over product en/of productportfolio van geleverde Vendor • Opvolger indien afgenomen software end-of-life gaat • Licentievraagstukken • Ondersteuning bij disputen met Vendor
4.5	Inschrijver levert – zonder betaling van extra kosten – informatie over op dat moment gangbare oplossing voor bepaalde functionaliteiten. Hierbij vooral kijkend naar de eigen klantenkring van Inschrijver.
4.6	De Inschrijver aan wie de aanschaf of verlenging is gegund, stelt zich gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de nadere overeenkomst bereid Opdrachtgever te begeleiden bij het uitvoeren van compliancy audits geïnitieerd door Vendoren. Hierbij mag Inschrijver gebruik maken van de informatie die beschikbaar is binnen de applicaties Snow / Snow Atlas van Opdrachtgever.
4.7	Op het prijzenblad vermeld Inschrijver haar maximale uurtarief exclusief BTW voor het leveren van ondersteuning bij het begeleiden van een audit/compliancy.
4.8	Inschrijver kan ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte software, gecombineerd met eventueel aanvullend door de Opdrachtgever of door vendoren aangereikte informatie. Inschrijver kan ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte software, gecombineerd met eventueel aanvullend door de Opdrachtgever of door vendoren aangereikte informatie. Vooraf aan het gevraagde advies stemt Inschrijver en Opdrachtgever af tegen welke kosten dit advies/ondersteuning gefactureerd mag worden. Waarbij de uurtarieven niet hoger mogen liggen dan het genoemde uurtarief genoemd in het prijzenblad "Uurtarief Consultant".

2.5 Het leveren van advies t.b.v. Snow / Snow Atlas

Onderstaande eisen zijn van toepassing op onderstaande onderwerpen die in scope zijn:

- Het leveren van Advies Snow / Snow Atlas

Nr.	Omschrijving
5.1	Bij een uitvraag kan Opdrachtgever optioneel onderstaande instructies mee uitvragen bij Inschrijver: • Registratie (onderhouds)contract en licentie; • Opstellen / Genereren Compliancy rapportages; • Opstellen Rapportages rondom werkelijk gebruik; • Instructie hoe een applicatie welke niet standaard door Snow herkend wordt, opgevoerd dient te worden in Snow / Snow Atlas.
5.2	Op het prijzenblad vermeld Inschrijver de maximale kosten per te leveren instructie.
5.3	De in het prijzenblad beschreven prijsafspraken zoals opslagpercentages, uplifts tarieven, prijzen et cetera staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
5.4	Op de offerte worden de kosten voor het leveren van een of meerdere instructies separaat vermeldt.
5.5	Voor de instructie “Registratie (onderhoudscontract en licentie)” levert Inschrijver minimaal alle noodzakelijke velden met de juiste waarde aan die door Snow / Snow Atlas benodigd zijn om een juiste compliancy status te bepalen.
5.6	Voor de instructie “Opstellen / Genereren Compliance Rapportages” mag Inschrijver verwijzen naar eventueel aanwezige standaard rapportages. Indien er geen standaard rapportage aanwezig is, dan zal Inschrijver een stap-voor-stap-instructie opstellen om te komen tot een juiste compliancy status.
5.7	Voor de instructie “Opstellen Rapportages werkelijk gebruik” mag Inschrijver verwijzen naar eventueel aanwezige standaard rapportages. Indien er geen standaard rapportage aanwezig is, dan zal Inschrijver een stap-voor-stap-instructie opstellen om te komen tot een juiste rapportage.
5.8	Branche specifieke software wordt vaak niet standaard door Snow / Snow Atlas herkend. In dat geval kan Opdrachtgever aan Inschrijver een instructie opvragen hoe deze applicatie in Snow dient te worden opgevoerd en welke herkenningregels ingericht moeten worden.
5.9	Inschrijver treedt adviserend op bij inrichtingsvraagstukken van Opdrachtgever voor haar Snow / Snow Atlas omgeving
5.10	Op het prijzenblad vermeld Inschrijver het maximale tarief per uur voor adviesdiensten rondom de inrichting van Snow / Snow Atlas.
5.11	Voor het uitvragen van een adviesvraagstuk staat het Opdrachtgever vrij om of een mini-competitie te starten of direct een Inschrijver naar keuze te selecteren.
5.12	Werkwijze adviesvraagstuk o.b.v. een mini-competitie: • Zie H2.3 - Offertetraject
5.13	Werkwijze adviesvraagstuk o.b.v. directe keuze voor een bepaalde Inschrijver: • Opdrachtgever vraagt per mail een offerte op; • Per mail zal de opdrachtbevestiging definitief gemaakt worden, bestaande uit: ○ Ondertekende offerte; ○ Verplichtingnummer\Ordernummer wordt op de ondertekende offerte vermeld.

2.6 Gunning

Nr.	Omschrijving
6.1	De gunning binnen het aanbestedingssysteem (CTM/TenderNed) is een voorlopige gunning. De opdracht wordt pas definitief nadat Opdrachtgever per mail een opdrachtbevestiging inclusief verplichtingsnummer aan Inschrijver stuurt.
6.2	Bij gunning worden alle Inschrijvers op de hoogte gesteld of zij de opdracht obv het criterium “laagste prijs” wel of niet gewonnen hebben.

6.3	Inschrijver gaat akkoord dat Opdrachtgever het procentuele verschil laat zien tussen de winnende Inschrijver en de duurste inschrijving.
------------	--

2.7 Levering

Nr.	Omschrijving
7.1	Inschrijver zorgt ervoor dat alle Licenties bij de Vendoren geregistreerd worden op naam van Opdrachtgever, tenzij dit specifiek in de uitvraag anders gevraagd wordt. Inschrijver zorgt ervoor dat alle Licenties bij de Vendoren geregistreerd worden op naam van Opdrachtgever (normaal de contracterende partij). Opdrachtgever zal expliciet aangeven als de registratie op een andere naam moet komen.
7.2	Inschrijver levert de licentie binnen 5 Werkdagen na ontvangst opdrachtbevestiging. Inschrijver heeft een inspanningsverplichting om nieuwe licenties binnen 5 Werkdagen na ontvangst opdrachtbevestiging geleverd te krijgen. Bij renewals die verder in de toekomst liggen geldt dat de levering uiterlijk dag van het ingaan van de renewal bij de fabrikant leidend is.
7.3	Indien Inschrijver niet in staat is om binnen 5 Werkdagen na opdrachtbevestiging de Licenties te leveren, zal dit binnen 3 Werkdagen met Opdrachtgever worden afgestemd.
7.4	Inschrijver levert een leveringsbewijs vanuit zijn eigen organisatie.
7.5	Inschrijver zorgt ervoor dat de Vendor ook een leveringsbewijs aanlevert.
7.6	Inschrijver maakt bij Opdrachtgever bekend onder welk klant- en contractnummer de licentie bekend is bij de Vendor.
7.7	Indien gevraagd bij de offerte, levert Inschrijver binnen 10 Werkdagen na gunning opdracht de registratie- en/of rapportage instructie voor de applicatie Snow / Snow Atlas.

2.8 SLA \ Dienstverlening

Onderstaande eisen zijn van toepassing op Inschrijver.

Nr.	Omschrijving
8.1	De Servicedesk \ Licentiedesk van Inschrijver heeft een telefonische bereikbaarheid minimaal tijdens kantoor tijden (ma t/m vrij 08.00 - 17.00).
8.2	De Servicedesk \ Licentiedesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal voor het kunnen indienen van vragen.
8.3	Inschrijver stelt opdrachtgever binnen 3 werkdagen na opdrachtbevestiging op de hoogte indien de levering niet binnen 5 werkdagen kan plaatsvinden. KPI: 80% van de gewonnen opdrachten wordt binnen 5 werkdagen geleverd. Inschrijver stelt opdrachtgever binnen 3 werkdagen na opdrachtbevestiging op de hoogte indien de levering niet binnen 5 werkdagen kan plaatsvinden. KPI: 80% van de gewonnen opdrachten voor levering van nieuwe licenties worden binnen 5 werkdagen geleverd.
8.4	Inschrijver kan uitgesloten worden van verdere deelname aan de raamovereenkomst wanneer geconstateerd wordt dat bij herhaling Licenties leveringen niet binnen gestelde termijnen voldaan worden.
8.5	In aanvulling/afwijking Gibit 2023 art.14.2: Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed (minimaal niveau C1), voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.

	In aanvulling/afwijking Gibit 2023 art.14.2: Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed (minimaal niveau C1), voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Ondersteuning en advisering op het gebied van de applicatie Snow / Snow Atlas of daar waar het technische advisering rondom een ander product betreft mag communicatie ook in de Engelse taal.
8.6	Inschrijver levert op verzoek onderstaande (niet limitatieve lijst) rapportages aan Opdrachtgever: - Lifecycle management informatie (end-of-support, end-of-extended-support, end-of-life); - Looptijden licenties of software assurance van door Inschrijver geleverde software; - Percentage ingediende offertes tov door AD uitgevraagd offertes;
8.7	Inschrijver is een actieve deelnemer en zorgt voor correcte en tijdige beantwoording van offerteverzoeken. KPI: 80% van de door Opdrachtgever geplaatste offerteverzoeken worden middels een offerte die voldoet aan de uitvraag beantwoord.
8.8	Inschrijver initieert een overleg op escalatieniveau twee (2) indien in het afgelopen kwartaal op minder dan 80% van de uitvragen een offerte is ingediend door Inschrijver. Inschrijver informeert Opdrachtgever waarom de norm van 80% niet gehaald is.
8.10	Inschrijver initieert een overleg op escalatieniveau drie (3) indien in het afgelopen half jaar (twee (2) aaneengesloten kwartalen) op minder dan 80% van de uitvragen een offerte is ingediend door Inschrijver. Inschrijver informeert Opdrachtgever waarom de norm van 80% niet gehaald is en komt met een verbeterplan.
8.11	Opdrachtgever initieert een overleg op escalatieniveau vier (4) indien blijkt dat Inschrijver herhaaldelijk niet voldoet aan de gestelde norm om op 80% van de uitvragen een offerte in te dienen.
8.12	Inschrijver kan uitgesloten worden van verdere deelname aan de raamovereenkomst wanneer geconstateerd wordt dat bij herhaling op minder dan 80% van de uitvragen een offerte wordt ingediend.
8.13	Een escalatiegesprek op een hoger niveau kan op elk moment door zowel Opdrachtgever als Inschrijver gestart worden indien een van de partijen ontevreden is over de dienstverlening of samenwerking.
8.14	Op verzoek vindt er een Operationeel overleg plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Doelstelling: Bespreken samenwerking. Maximaal 5x per jaar.
8.15	Op verzoek vindt er een Tactisch overleg plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Doelstelling: Bespreken samenwerking en geleverde prestatie. Vanuit dit overleg kunnen aanpassingen in de SLA en/of DAP plaatsvinden. Maximaal 4x per jaar.

8.16	Op verzoek vindt er een Strategisch overleg plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Doelstelling: Afstemming roadmap Inschrijver en Opdrachtgever. Benen op Tafel sessie. Lange termijn visie bespreken. Maximaal 1x per jaar.
8.17	Op verzoek vindt er (kosteloos) een Technische / Innovatie / Informatie / Advies sessie plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Doelstelling: Toelichting op technische ontwikkeling binnen het product of in de markt. Maximaal 2x per jaar. De sessie zal worden uitgezet bij de Inschrijver die de laatste renewal/aanschaf van het onderwerp waarover de sessie gaat gewonnen heeft. Voorbeeld: leverancier Citrix licenties 2025, kan gevraagd worden om sessie Opdrachtgever te houden over het Citrix portfolio.
8.18	Op het prijzenblad genoemde uurtarieven blijven gelden gedurende de hele looptijd van het contract inclusief optionele verlengingsjaren. Op het prijzenblad genoemde uurtarieven blijven gelden gedurende de hele looptijd van het contract inclusief optionele verlengingsjaren. Indexatie van de uurtarieven obv de Gibit 2023 is toegestaan.
8.19	Inschrijver werkt mee om binnen drie maanden na de start van de raamovereenkomst een vastgestelde SLA en/of DAP te hebben. Opdrachtgever is penvoerder van deze documenten.

2.9 Maatschappelijk Verantwoord Opdracht Geven en Inkopen (MVOI)

Nr.	Omschrijving
9.1	Inschrijver is in het bezit van een ISO 14001:2015 certificering.
9.2	Inschrijver past de principes en richting uit ISO 26000 (richtlijn maatschappelijk verantwoord ondernemen) toe binnen haar eigen organisatie en kan dit middels een zelfverklaring aantonen.
9.3	Inschrijver heeft minimaal een Bronzen EcoVadis Badge of is bereid deze tijdens het eerste contractjaar te behalen.
9.4	Inschrijver stimuleert arbeidsparticipatie binnen de eigen organisatie, o.a. door wettelijke sociale voorzieningen te implementeren, stageplekken en leerwerktrajecten aan te bieden.
9.5	Inschrijver bevordert diversiteit en inclusie op de werkvloer door bijvoorbeeld de Charter Diversiteit van 'Diversiteit in Bedrijf' te ondertekenen.