

Bijlage 1 Programma van Eisen

Technische eisen

Eis	Omschrijving
T-E-1	Opdrachtnemer dient alle gevraagde prijsgegevens in bijlage 3 'Invulformulier tarieven' in te vullen. De op te geven tarieven en percentages moeten afgerond worden op twee cijfers achter de komma.
T-E-2	De tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit geldt ook voor standaardsoftware welke aan de overeenkomst wordt toegevoegd gedurende looptijd. Tussentijdse wijzigingen van de inkoopprijs, als gevolg van onvoorziene (markt)omstandigheden, waaronder gewijzigde licentie- / gebruiksvoorwaarden van de Software vendor, kunnen pas dan aangepast worden na uitdrukkelijk verzoek en gedegen onderbouwing door Opdrachtnemer en pas na acceptatie door Opdrachtgever. Prijsaanpassingen als hier bedoeld kunnen na acceptatie door Opdrachtgever worden doorgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht de marktconformiteit te toetsen en / of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Zie Eis T-E-5.
T-E-3	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot: kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten (o.a. migratiekosten, eventuele inhuur van specialisten t.b.v. advisering, inrichtings- of setupkosten voor, en dergelijke), licenties/abonnementen (t.b.v. o.a.: beheer tooling, scan of administratie software, etc.), verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.) Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
T-E-4	Tarieven dienen in Euro's en exclusief BTW te worden aangeboden. Indien Opdrachtnemer voor een levering een inkooporder ontvangt van een Software Vendor welke tarieven in een andere valuta bevat, dan dient Opdrachtnemer deze om te rekenen naar Euro's op basis van de vaste wisselkoers zoals bepaald door de Overheid op de dag van de offertedatum van de Software Vendor.
T-E-5	Opdrachtnemer zet zich in om voor de Opdrachtgever de best mogelijke inkoopprijs te bedingen bij de Software Vendor en staat er voor in dat de door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en daaraan gerelateerde percentages marktconform zijn. In het kader van transparantie heeft Opdrachtgever het recht om de inkooprijzen op te vragen bij Opdrachtnemer. Voor in ieder geval Microsoft licenties wil Opdrachtgever een gespecificeerde prijsopgave ontvangen vanwege de LAR procedure. Marktconformiteit Marktconformiteit houdt in dat de producten en diensten overeenstemmen met hetgeen in de markt voor die producten en diensten gebruikelijk is op het moment dat de producten en diensten worden geleverd door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever het vermoeden heeft dat de producten en diensten niet Marktconform zijn of zullen zijn, kan Opdrachtgever:

	- Aan in ieder geval twee leveranciers van gelijksoortige producten en diensten een gelijke offerte vragen. Van de opgevraagde offertes wordt per aangevraagd product en / of dienst de gemiddelde prijs berekend. Indien de opgegeven prijs van het product en / of dienst door Opdrachtnemer een afwijking vertoont, geldt het volgende: - bij offertebedragen van maximaal €100.000,- mag er maximaal 3% van de berekende gemiddelde prijs in negatieve zin worden afgeweken; - bij offertebedragen van minimaal €100.000,- mag er maximaal 2% van de berekende gemiddelde prijs in negatieve zin worden afgeweken. Indien de prijs meer afwijkt dan bovenstaand, wordt de aanbieder niet marktconform geacht en krijgt Opdrachtnemer de kans de prijs aan te passen. Bij herhaaldelijke overschrijdingen van de genoemde afwijking heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden. De producten en diensten van Opdrachtnemer door een daarin gespecialiseerde organisatie laten onderzoeken op marktconformiteit. Deze gespecialiseerde organisatie zal aangeven in hoeverre de producten en diensten marktconform zijn. Opdrachtnemer zal zijn producten en diensten in die zin marktconform maken.
T-E-6	Prijzen/tarieven die niet genoemd zijn in de, door Opdrachtnemer ingediende, invulformulier prijs (bijlage 3) kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg met en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot kwaliteit

Eis	Omschrijving
KB-E-1	Opdrachtnemer is in ieder geval in staat tot het leveren van de bij de Opdrachtgever huidig in gebruik zijnde software, zoals opgenomen in bijlage 3 tabblad 4. Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van één of meer extra licenties of abonnementen ten behoeve van bij de Opdrachtgever huidig in gebruik zijnde Standaardsoftware. Opdrachtgever mag Opdrachtnemer vragen standaardsoftware toe te voegen aan de overeenkomst. Opdrachtnemer accepteert dit indien de betreffende vendor (fabrikant) levering via Opdrachtnemer toestaat Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van, nog niet door de Opdrachtgever in gebruik zijnde (nieuwe) Standaardsoftware. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor de verwerving en leverantie van Standaardsoftware bij Opdrachtgever tegen optimale condities en tarieven, bestaande uit: het verwerven en leveren van (aanvullende) gebruiksrechten en of de levering van onderhoudscontracten en of gerelateerde dienstverlening. Dit ten aanzien van (nieuwe en in gebruik zijnde) Standaardsoftware.
KB-E-2	Bij de verwerving van Standaardsoftware borgt Opdrachtnemer dat de juiste, actuele en binnen de Opdrachtnemer van toepassing zijnde contractuele voorwaarden worden toegepast, voorafgaand aan de levering van Standaardsoftware en waaronder: Security

	& privacy-vereisten en Gemeentelijke ICT inkoopvoorwaarden (GIBIT 2023 of diens opvolger).
KB-E-3	Het leveren van Standaardsoftware bestaat minimaal uit het verkrijgen van het recht op het gebruik van de software producten en eventueel aangevuld met het recht op updates/upgrades of vormen van support.
KB-E-4	Opdrachtnemer dient geautoriseerd te zijn om software van de Software Vendors vallende binnen de scope van de Overeenkomst te leveren. Dan wel deze te verkrijgen.
KB-E-5	Opdrachtnemer is in staat, eventueel via een partner, Microsoft software onder de met Microsoft afgesproken VNG voorwaarden (door) te leveren.
KB-E-6	Een nadere offerte wordt uitsluitend per e-mail of via een portaal aangevraagd door het contactpunt van Opdrachtgever bij het contactpunt van Opdrachtnemer. Dit kan minimaal gedurende Kantooruren.
KB-E-8	Opdrachtnemer stemt ermee in dat indien deze niet in staat is het gevraagde (tijdig) te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze. Indien de gevraagde software niet te leveren is, wordt dit binnen vijf (5) Werkdagen na aanvraag door de Opdrachtnemer d.m.v. een digitaal bericht bevestigd aan het contactpunt van Opdrachtgever. Deze vijf (5) Werkdagen gaan de eerstvolgende Werkdag na binnenkomst in.
KB-E-10	Software (licenties) dienen door de Opdrachtnemer binnen vijf (5) Werkdagen na acceptatie van de ondertekende opdracht door Opdrachtgever te worden geleverd. Onder levering wordt hierbij verstaan de software inclusief, licentie- en installatie informatie. De Opdrachtnemer is vrij deze levering aan te bieden via een portal van de Software vendor, haar eigen omgeving of nader overeen te komen afleverlocatie.
KB-E-12	De Opdrachtgever ontvangt binnen vijf (5) Werkdagen na het versturen van de nadere opdracht van Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de geaccepteerde offerte(s). Deze vijf (5) Werkdagen gaan de eerst volgende werkdag in na binnenkomst van de ondertekende offerte.
KB-E-13	In 95% van de nadere offertaanvragen, gemeten over een periode van zes (6) maanden, dient het gehele bestelproces binnen de gestelde termijnen verlopen te zijn. Indien de Opdrachtnemer dit percentage in een gemeten periode niet heeft gehaald, dient deze een verbeterplan op te leveren om de volgende termijn te kunnen voldoen aan de gestelde termijnen.
KB-E-14	Opdrachtgever heeft inzicht in de voortgang van het 'offerte en bestelproces' (de nadere opdracht) middels een web-based platform. Dit platform dient in ieder geval inzicht te geven in onderstaande zaken: - Inzicht in de administratie t.b.v. de verworven Standaardsoftware - Eenvoudige levering van Standaardsoftware

Eisen met betrekking tot communicatie

KC-E-2	Opdrachtnemer verlengt op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever Gebruiksrechten en Onderhoudsovereenkomsten ten aanzien van Standaardsoftware dan wel de eventuele aanvullende dienst dan wel de beëindigen van de rechten en overeenkomsten.
KC-E-5	Opdrachtnemer dient elk kwartaal en op verzoek wanneer gewenst een overzicht te geven van de volledige softwareregistratie (o.a. licenties, abonnementen inclusief looptijden en omvang (kosten)) van de door de door Opdrachtnemer geleverde Standaardsoftware. Dit inclusief het opzetten, actueel en inzichtelijk houden de registratie van Gebruiksrecht(en), Onderhoud-regelingen, Service Level Agreements, expiratedata en van toepassing zijnde licentie- en/of gebruiksvoorwaarden van een

	Vendor alsmede het aantal stuks van een bepaald standaardsoftware pakket. De registratie dient "te allen tijde" via elektronische weg inzichtelijk te zijn, bij voorkeur via een Webbased-portaal.
KC-E-9	Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van marktontwikkelingen die gevolgen hebben voor licenties of gebruiksvoorwaarden en dient Opdrachtgever daarover te informeren wanneer dit voor Opdrachtgever gevolgen heeft.
KC-E-12	De Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Overeenkomst zijn volledige medewerking aan de overdracht naar een eventuele opvolgende Opdrachtnemer. In dien opdrachtnemer dit niet (tijdig) doet staat hier een boete tegenover van € 5.000 (vijfduizend euro), onverminderd het recht van de Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade op de Opdrachtnemer te verhalen
KC-E-13	Beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Opdracht(en) onverlet. De voorwaarden van de Overeenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdrachten die na het eindigen van de Overeenkomst nog voortduren. Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zorgdragen dat de Software vendor van de onder de Nadere Opdracht aangeschafte software op de hoogte wordt gebracht van deze wijziging en deze de nieuwe uitvoerder in haar softwareregistratie opneemt in de plaats van Opdrachtnemer. Bij einde overeenkomst dienen lopende licenties niet gelijk gestopt te worden maar dienen te doorlopen. Deze dienen op naam van Opdrachtgever te komen te staan.

Eisen met betrekking tot personeel

PE-E-2	De Opdrachtnemer beschikt over gecertificeerde software specialisten, voor die software waarvoor Software Vendoren een certificeringsprogramma aanbieden. Waarbij geldt dat indien van toepassing, dit voor minimaal de volgende softwaregroepen aan de orde is: Microsoft, VMWare, Ivanti, Citrix, Adobe en Oracle.
--------	--

Eisen met betrekking tot communicatie

Aangaande de communicatie stelt de Aanbestedende dienst de volgende minimale eisen:

Eis	Omschrijving
C-E-1	De contactpersoon (onder andere voor vragen en inhoudelijke communicatie met betrekking tot offertes en facturen) van Opdrachtnemer communiceert nu en in de toekomst in de Nederlandse taal.
C-E-2	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer stellen een vast contactpersoon aan voor alle communicatie tussen de Partijen.
C-E-3	De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer is het contactpunt voor Opdrachtgever indien deze vragen heeft over software of over problemen met afgenomen software, niet zijnde (software) technisch inhoudelijk.
C-E-4	Het (service) contactpunt van Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de dagelijkse gang van zaken, onder andere ten behoeve van (aan)vragen, problemen of klachten.
C-E-5	Het contactpunt van Opdrachtnemer fungeert als eerste aanpreekpunt voor Software Vendoren vallende binnen de scope van de Overeenkomst. Communicatie met de Software Vendoren vallende binnen de scope van de Overeenkomst verloopt in beginsel via het contactpunt van Opdrachtnemer.

Eisen met betrekking tot retour en klachtenprocedure

Eis	Omschrijving
RK-E-1	Opdrachtnemer heeft een eenduidige retour-/annulerings- en klachtenprocedure ingericht afgestemd op de situatie van Opdrachtgever.
RK-E-2	Problemen of klachten worden door de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld bij het contactpunt van Opdrachtnemer.
RK-E-3	De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever na melding van een probleem of klacht binnen twee (2) Werkdagen na melding, een digitaal bericht waarin minimaal vermeldt wordt een (globale) omschrijving van het probleem, of dit in behandeling wordt genomen, en een tijdspad. Bij het niet in behandeling nemen van een melding stuurt Opdrachtnemer een gemotiveerde afwijzing aan Opdrachtgever.
RK-E-4	Ten aanzien van foutief geleverde producten en diensten geldt dat deze binnen vijf (5) Werkdagen volgend op de dag van melding door Opdrachtgever bij het contactpunt van Opdrachtnemer kosteloos “omgewisseld” worden voor de juiste producten en diensten.
RK-E-5	Opdrachtnemer stuurt binnen twee (2) Werkdagen volgend op de dag van een retouremelding een bevestiging en stelt Opdrachtgever een retourprocedure voor.
RK-E-6	Door Opdrachtnemer in behandeling genomen klachten van Opdrachtgever worden binnen tien (10) Werkdagen, volgend op de dag van melding van de klacht, beantwoord.
RK-E-7	Opdrachtgever houdt een registratie bij van alle klachten en gemelde problemen en zal deze op verzoek van Opdrachtgever, voor rapportage en evaluatie doeleinden opleveren.

Eisen met betrekking tot managementinformatie

Eis	Omschrijving
M-E-1	De Opdrachtgever verlangt ieder kwartaal een (management)rapportage van de Opdrachtnemer in .PDF. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: - actueel overzicht van de (in gebruik zijnde) standaard software; - overzicht van de aangeschafte software (inclusief aantallen, en inkooprijzen); - totaal gefactureerde kosten; - overzicht aflopende licenties (te verwachten verlengingen) - niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen / eisen en prestatieafspraken. Opdrachtnemer levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering / herstel over te gaan. De rapportage wordt digitaal per mail naar de Opdrachtgever gestuurd. De vierde kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
M-E-2	Eén maal per half jaar, of zo vaak als Opdrachtgever nodig acht, evalueren Partijen de Overeenkomst. Gedurende dit gesprek wordt er in gegaan op de geleverde dienstverlening dan wel geleverde standaardsoftware, wijzigingen in relevantie het leveranciersvoorwaarden of beleid en meer.

Eisen met betrekking tot privacy en geheimhouding

Eis	Omschrijving
PG-E-1	Opdrachtnemer zal aan de door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijk worden door Opdrachtnemer geborgd.
PG-E-2	Opdrachtnemer zal van door hem ingeschakelde werknemers en derden een verklaring omtrent gedrag overleggen indien Opdrachtgever dit vraagt. Ook zal Opdrachtnemer hen een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.

Eisen met betrekking tot facturatie

Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande kwalificaties.

Eis	Omschrijving
F-E-1	Levering (losse) licentie(s) of software licentie abonnement(en) Facturering vindt plaats per order/bestelling. Opdrachtgever geeft een referentie aan Opdrachtnemer door die vermeldt dient te worden op de factuur waardoor de administratieve afhandeling versimpeld wordt. In uitzonderlijke gevallen zal er een (verzamel) PO worden overlegd; echter zal dit alleen in overleg plaatsvinden.
F-E-2	De Opdrachtnemer factureert per maand achteraf. De (verzamel)factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. De factuur (en eventuele Bijlagen) dient: 1. gericht te zijn aan de gemeente Hilversum; 2. als PDF ingediend te worden via facturen@hilversum.nl of als e-factuur in ubl-formaat aangeleverd via het OpenPEPPOL netwerk (OIN) 0000 0001 0019 4191 4000; 3. te voldoen aan de door Belastingdienst gestelde Eisen; 4. het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten; 5. omschrijving van het geleverd goed / geleverde dienst en het tijdstip van levering goed of periode van de dienstverlening; 6. de factuurperiode te bevatten.
F-E-3	De Opdrachtgever accepteert geen facturen van derden, zoals van aan Opdrachtnemer leverende Software Vendors. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle facturatie via zijn kanalen verloopt. De Opdrachtgever doet geen betalingen rechtstreeks aan derden. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om clouddiensten zoals Microsoft Azure aan Opdrachtgever te factureren.
F-E-5	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
F-E-6	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en is kosteloos.

