



Bestek

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Softwarebroker

Dit betreft een opvolgende versie van het Bestek. Wijzigingen zoals vermeld in de nota van inlichtingen zijn rood gemarkeerd.

Opdrachtgever	Datum	CPV-code:
GGD Zaanstreek Waterland	25 november 2025	72260000
Kenmerk	Status	Versie
TN528581	definitief	2.0

Inhoud

1. Algemeen	3
2. Inleiding	3
3. Huidige situatie	3
4. De Opdracht	3
4.1 Programma van eisen	5
4.1.1 Algemeen	5
4.1.2 Ondersteuning, communicatie en overleg	6
4.1.3 Managementinformatie	7
4.1.4 Advisering	8
4.1.5 Financieel	9
4.1.6 Dienstverlening	9
4.1.7 Webportal	10
4.1.8 Nadere opdrachten	11
4.1.9 Exit strategie	12

1. Algemeen

Dit document is het Bestek behorende bij de Europese aanbesteding 'Softwarebroker' met kenmerk TN 528581 van GGD Zaanstreek Waterland (hierna: Opdrachtgever). Het Bestek maakt integraal onderdeel uit van de te sluiten Overeenkomst. Concreet betekent dit, dat inschrijver onverkort akkoord gaat met de inhoud van dit Bestek en Leverancier zich conformeert aan de gestelde eisen in dit document.

Daar waar een bepaald keurmerk, herkomst, certificering, fabricaat of bijzondere werkwijze wordt geëist, dient dit te allen tijde gelezen te worden in combinatie met de zinsnede "of gelijkwaardig" als bedoeld in artikel 2.76, lid onder b. respectievelijk artikel 2.78a, lid 3 Aanbestedingswet 2012.

In het Bestek wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2023.

2. Inleiding

Ongeveer 400 GGD-medewerkers werken iedere dag aan de bescherming, bewaking en bevordering van de gezondheid en de veiligheid van de ruim 325.000 inwoners in de regio Zaanstreek-Waterland. Het werkgebied omvat de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad. De medewerkers voeren alle taken deskundig, proactief, samenwerkend en ondernemend uit; dit zijn tevens de kernwaarden waar de GGD voor staat. De GGD is verdeeld in vier sectoren:

- Preventie, zorg en veiligheid.
- Jeugdgezondheidszorg.
- Infectieziektebestrijding.
- Bedrijfsvoering.

De meeste medewerkers werken bij Jeugdgezondheidszorg (ruim 200), die werken vanuit 15 verschillende locaties in ons werkgebied.

3. Huidige situatie

De Opdrachtgever maakt gebruik van veelal standaard softwareapplicaties. Momenteel ontbreekt het aan een raamovereenkomst voor de aanschaf van softwarelicenties waardoor in feite iedere aanschaf tot een aparte inkoopprocedure leidt. Dit kost onnodig veel tijd, vormt een risico in het kader van rechtmatigheid en inkoopkracht ontbreekt. Met deze aanbesteding wil de Opdrachtgever het proces van softwareverwerving vereenvoudigen en professionaliseren.

Doel is om via één raamovereenkomst met een softwarebroker de continuïteit, kwaliteit en doelmatigheid van de softwarevoorziening te waarborgen. De aanbesteding heeft betrekking op de levering van standaard softwarepakketten en de daarbij behorende licenties. Het gaat daarbij om courante, algemeen verkrijgbare software die breed inzetbaar is binnen de organisatie. De aanschaf van maatwerkapplicaties en specifieke zaaksystemen valt nadrukkelijk buiten de scope.

4. De Opdracht

De dienstverlening betreft het leveren en onderhouden van softwarelicenties, tegen optimale condities en tarieven, welke on-premise en/of als SaaS/IaaS/PaaS oplossingen afgenomen kunnen worden, inclusief service, onderhoud en gerelateerde dienstverlening.

De Leverancier is bereid en in staat alle op de markt verkrijgbare standaard gebruiksrechten (licenties) en onderhoud op gebruiksrechten (licenties en/of software assurance) te leveren van de

eindfabrikanten of softwareleveranciers. Het betreft nadrukkelijk géén maatwerk-software, maar “Commercial Off The Shelf” software, oftewel software waarvoor geen doorontwikkeling bij aanschaf voor een specifieke klant nodig is.

Definitie Commercial Off The Shelf software

Opdrachtgever verstaat onder Off-the-shelf software, reeds op de markt beschikbare standaardsoftware, ontwikkeld voor algemeen gebruik door meerdere afnemers. De software kan zonder maatwerkontwikkeling worden ingezet en uitsluitend via configuratie, parametrisering en inrichting binnen de door de leverancier geboden functionaliteit worden aangepast. Zodra voor de Opdrachtgever specifieke functionaliteit wordt ontwikkeld die buiten de standaardfunctionaliteit en/of configuratiemogelijkheden valt, is sprake van maatwerksoftware. Een voorbeeld hiervan is AFAS of Clavis (Clavis is een van de systemen die Veilig Thuis-organisaties gebruiken om meldingen, dossiers en processen vast te leggen).

Buiten scope

De navolgende standaard software behoort niet tot de af te sluiten raamovereenkomst:

- Licenties en verwerving van maatwerksoftware.
- Hardware afhankelijke software en diensten. Dit zijn licenties die aan hardware gekoppeld worden. Software en diensten buiten scope zijn géén op het netwerk, storage of telefonie dan wel gekoppeld aan de hardware.
- Operating systemen die met hardware systemen (OEM) worden meegeleverd.
- Standaardsoftware dat integraal onderdeel is van andere overeenkomsten.
- Softwareapplicaties en dienstverlening waarvan de fabrikant of uitgever alleen rechtstreeks aan de eindgebruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs.
- Standaard software die via andere partijen moet of kan worden afgenomen op basis van Samenwerkingsverbanden (zoals bijvoorbeeld aangeboden door GGDGHOR).

De gevraagde leveringen en de daaraan gerelateerde diensten bestaan uit de volgende onderdelen:

1. Verwerving en levering van licenties van standaard software:

De dienstverlening van Leverancier omvat het adviseren over optimale contractvorm(en) en een optimale samenstelling van de softwareportefeuille, waarbij rekening wordt gehouden met huidige en toekomstige bepalingen van softwareleveranciers inzake licenties, abonnementen en aanverwante voorwaarden. In dit kader:

- borgt Leverancier het proces rondom de afwikkeling van de bijbehorende bijlagen, zoals de Service Level Agreement (SLA) en de verwerkersovereenkomst;
- sluit Leverancier de overeenkomst voor de betreffende software en dienstverlening met de softwareleverancier;
- levert Leverancier de software door aan Opdrachtgever op basis van de nadere overeenkomst;
- draagt Leverancier er zorg voor dat bestelde licenties binnen de overeengekomen maximale doorlooptijd correct en volledig aan Opdrachtgever worden geleverd;
- informeert Leverancier Opdrachtgever proactief over de voortgang van bestellingen.

De dienstverlening betreft in het bijzonder het verwerven en leveren van gebruiksrechten, inclusief:

- licentievoorwaarden en licentieovereenkomsten, met inbegrip van de daarbij behorende documenten;
- SaaS-, IaaS- en PaaS-diensten;
- licentiesleutels;
- documentatie.

2. Levering van standaard door de fabrikant gespecificeerde onderhoudscontracten en/of gerelateerde dienstverlening van de softwareleverancier en haar partners.

Hierbij gaat het om diensten zoals:

- Het leveren van specialistische kennis en waar nodig ondersteuning bij problemen tijdens of na implementatie.
- Levering van patches en updates.
- Kennisgeving en levering van nieuwe versies (releases, upgrades).
- Het optioneel aanbieden van gerelateerde opleidingen en trainingen.

3. Het signaleren en adviseren bij correctief en adaptief onderhoud, evenals het verlenen van 1e-, 2e- en 3e-lijns ondersteuning en helpdeskdiensten voor de standaard softwareapplicaties en bijbehorende licenties.

Hierbij dient gedacht te worden aan onder andere advisering over:

- selectie softwarelicenties;
- optimale hardware configuraties in relatie tot de standaardsoftware;
- optimale samenstelling van de softwarelicentie portefeuille en de eventueel te behalen financiële voordelen;
- verdere optimalisatie en kostenverlaging voor Opdrachtgever met betrekking tot software;
- consultancy, marktverkenning en marktonderzoek.

Als bijlage is een applicatiematrix opgenomen met de applicaties die Opdrachtgever in 2026 in gebruik heeft. Deze lijst is niet limitatief en kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door Opdrachtgever worden aangepast. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Leverancier in staat is de in de applicatiematrix opgenomen applicaties, voor zover beschikbaar op de markt, desgevraagd te kunnen leveren. Dit impliceert nadrukkelijk niet dat alle in de applicatiematrix vermelde applicaties gedurende de looptijd van de raamovereenkomst daadwerkelijk zullen worden vervangen of opnieuw zullen worden aangeschaft.

NB.: Als Leverancier een Product niet of niet tijdig binnen de te zijner tijd overeen te komen termijn kan leveren of als Opdrachtgever toch een nieuwe applicatie zelf wenst aan te besteden, is Opdrachtgever is gerechtigd een eigen inkoopprocedure te starten volgens de uitgangspunten in het eigen inkoopbeleid.

4.1 Programma van eisen

Op de raamovereenkomst en nadere opdrachten zijn onderstaande uitvoeringvoorwaarden van toepassing.

4.1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.	Leverancier heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de status van Microsoft Licensing Solution Provider (LSP) en is in die hoedanigheid in staat om in Nederland Microsoft licenties en softwarediensten te leveren aan organisaties.
2.	Indien de status van Leverancier bij een softwareproducent (bijvoorbeeld wijziging van platinum naar gold partner) wijzigt en/of gedurende de looptijd van de raamovereenkomst onvoldoende blijkt te zijn, en Leverancier de hierdoor ontstane hogere inkoop prijs aan Opdrachtgever wenst door te berekenen, zijn partijen gehouden onverwijld in overleg te treden teneinde een passende oplossing te vinden. Indien Leverancier, naar het oordeel van Opdrachtgever, geen passende oplossing kan bieden, heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden dan wel het recht de betreffende software

	buiten de raamovereenkomst bij derden in te kopen, zonder dat Leverancier aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.
3.	Leverancier beschikt over een vastgelegd kwaliteitsmanagementsysteem dat aantoonbaar is gecertificeerd op basis van ISO 9001:2015. Het kwaliteitsmanagementsysteem dient gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aantoonbaar in stand te blijven. Bij intrekking, vervallen of schorsen van de certificering stelt de Leverancier de Opdrachtgever hiervan onverwijld en schriftelijk op de hoogte, inclusief de maatregelen die worden genomen om de geldigheid van de certificering te herstellen. Verificatie / toetsing De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd de geldigheid van de certificering steekproefsgewijs te verifiëren.
4.	Bij de aanschaf van een Product waarborgt Leverancier dat de producent van een Product deze ontwikkelt conform veilige ontwikkelrichtlijnen, zoals OWASP. Bij voorkeur is de producent ISO27001 of vergelijkbaar gecertificeerd. Op verzoek van Opdrachtgever kan Leverancier hier de benodigde bewijsmiddelen voor overleggen..
5.	De Leverancier rapporteert proactief over ernstige verstoringen, cybersecurity incidenten en calamiteiten.
6.	Leverancier (en iedereen die hij/zij inzet bij de uitvoering van de opdracht) handelt bij uitvoering van deze opdracht conform de Nederlandse vigerende wet- en regelgeving.
7.	De Leverancier beschikt over een escalatieprocedure welke wordt vastgelegd in de raamovereenkomst.
8.	Bij de start van de raamovereenkomst is er geen sprake van een verwerkersrelatie in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst sprake is of wordt van verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever (bijvoorbeeld gegevens van eindgebruikers of contactpersonen), kwalificeert Leverancier als verwerker in de zin van de AVG. In dat geval sluiten Opdrachtgever en Leverancier een verwerkersovereenkomst conform de model-verwerkersovereenkomst van de VNG, of een gelijkwaardig document dat voorafgaand door Opdrachtgever is goedgekeurd. Leverancier waarborgt tevens dat de verwerking en opslag van persoonsgegevens en overige informatie plaatsvindt overeenkomstig algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden, waaronder ten minste ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardige, door een geaccrediteerde instelling gecertificeerde norm. Indien Leverancier persoonsgegevens in de zorgdomeincontext verwerkt, geldt aanvullend NEN 7510 of gelijkwaardig. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Leverancier een geldig certificaat of gelijkwaardig bewijs.
9.	Na het sluiten van de raamovereenkomst stellen Opdrachtgever en Leverancier in onderling overleg een Service Level Agreement (SLA) op, waarbij Leverancier het initiatief neemt. De SLA wordt opgesteld op basis van het door Leverancier aangedragen model, en behoeft de goedkeuring van Opdrachtgever. De SLA maakt na vaststelling onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst en wordt uiterlijk binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de raamovereenkomst vastgesteld. De naleving en werking van de SLA maken onderdeel uit van het jaarlijkse evaluatieoverleg tussen Opdrachtgever en Leverancier.

4.1.2 Ondersteuning, communicatie en overleg

Nr.	Eis
1.	De Leverancier richt een service organisatie in voor de ondersteuning (support) van Opdrachtgever. De ondersteuning bestaat uit het ondersteunen bij gebreken (volgens de definitie uit de GIBIT 2023) en het beantwoorden van vragen van hiertoe aangewezen Personeel van de Opdrachtgever. De Leverancier garandeert eerste lijn telefonisch (skilled) support, beschikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur (Nederlandse tijdzone).
2.	Leverancier draagt zorg voor een adequate en tijdige afhandeling van alle ontvangen klachten, waaronder mede begrepen klachten met betrekking tot de werkzaamheden van onderaannemers en/of derden die door Leverancier bij de uitvoering van de raamovereenkomst

	worden ingezet. Leverancier is hiervoor volledig verantwoordelijk en informeert de Opdrachtgever onverwijld over de afwikkeling van deze klachten. Alle klachten worden door Leverancier geregistreerd en opgenomen in de periodieke managementrapportage. De registratie bevat ten minste de volgende gegevens: • datum van ontvangst van de klacht; • naam van de indiener van de klacht; • de geboden oplossing; • de doorlooptijd van de klacht; • de betrokken contactpersonen van zowel Opdrachtgever als Leverancier.
3.	Leverancier beschikt over een aantoonbare en gedocumenteerde klachtenprocedure. Binnen uiterlijk 48 uur na ontvangst van een klacht zendt Leverancier aan de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen en op welke datum de klacht uiterlijk zal zijn afgehandeld. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen, gerekend vanaf de ontvangstdatum. Voor telefonische klachten geldt de datum van het telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) ontvangen klachten geldt de datum van ontvangst van het poststuk of het e-mailbericht als ontvangstdatum. De ontvangstbevestiging en de verdere afhandeling van de klacht worden door Leverancier vastgelegd in de klachtenregistratie en opgenomen in de periodieke managementrapportage.
4.	Leverancier heeft gedurende de duur van de raamovereenkomst één contactpersoon (en één vervangend contactpersoon) voor algemeen accountmanagement, die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft. Ook zorgt Leverancier voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.
5.	Alle door de Leverancier direct ten behoeve van Opdrachtgever ingezette personeelsleden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen, zodanig dat er gesprekken gevoerd kunnen worden en instructies gegeven kunnen worden in de Nederlandse taal.
6.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt minimaal éénmaal per contractjaar een evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Leverancier. Zaken met een spoedkarakter vormen hierop een uitzondering. In dergelijke gevallen dient de Leverancier per direct contact op te nemen met de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever kan het overleg (deels) fysiek ten kantore van Opdrachtgever worden gehouden. Tijdens de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • de mate van tevredenheid van beide partijen; • eventuele klachten en de afwikkeling daarvan; • de naleving van overeengekomen werkafspraken en prestatie-indicatoren; • relatiemanagement en samenwerking; • het exitplan (update); • het signaleren en oplossen van (dreigende) knelpunten. Opdrachtgever maakt van het overleg een schriftelijk verslag. Dit verslag wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend en maakt alsdan integraal onderdeel uit van de raamovereenkomst. De in het verslag vastgelegde afspraken zijn bindend voor beide partijen. De kosten voor deze overleggen maken onderdeel uit van de diensten van Leverancier en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
7.	Alle licentievoorwaarden en bijbehorende documentatie dienen volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien de software zelf geen Nederlandstalige gebruikersinterface kent, volstaat een Engelstalige gebruikersinterface.

4.1.3 Managementinformatie

Nr.	Eis
1.	Om de door Leverancier geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen beoordelen, levert Leverancier ten minste viermaal per contractjaar een digitale managementrapportage, uitgesplitst naar maanden, aan Opdrachtgever. De managementrapportage bevat ten minste de volgende onderdelen: • een overzicht van de uitgaven; • een overzicht van de gemelde klachten, inclusief status en afhandeling;

	• een rapportage inzake de realisatie van de overeengekomen servicelevels (SLA) en prestatie-indicatoren (KPI's). De managementrapportage wordt uiterlijk 14 kalenderdagen na afloop van het desbetreffende kwartaal beschikbaar gesteld aan de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Uitzondering hierop vormt het jaarlijkse evaluatieoverleg: in dat geval stelt Leverancier de managementrapportage uiterlijk 14 kalenderdagen voorafgaand aan dit overleg beschikbaar.
2.	Leverancier verstrekt jaarlijks een totaalrapportage waarin de in lid 1 bedoelde kwartaalrapportages zijn opgenomen. De totaalrapportage wordt uiterlijk binnen één maand na afloop van het desbetreffende contractjaar beschikbaar gesteld aan de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

4.1.4 Advisering

Nr.	Eis
1.	Leverancier informeert Opdrachtgever proactief uiterlijk drie (3) maanden, of zoveel eerder als redelijkerwijs mogelijk, voorafgaand aan de afloop van een nadere overeenkomst, en adviseert Opdrachtgever over de mogelijkheden tot verlenging of beëindiging van die nadere overeenkomst. Indien Leverancier deze verplichting niet nakomt en Opdrachtgever hierdoor aantoonbaar schade lijdt, bijvoorbeeld doordat de condities en voorwaarden waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten volledig voor rekening en risico van Leverancier.
2.	Bij aanvang van de raamovereenkomst worden de reeds lopende licentieovereenkomsten van Opdrachtgever gecontinueerd. Waar noodzakelijk meldt Leverancier zich bij de betreffende softwareproducenten of hun vertegenwoordigers aan als reseller of bemiddelaar namens Opdrachtgever, zodat de continuïteit van bestaande licentieovereenkomsten is gewaarborgd.
3.	Leverancier dient Opdrachtgever, in geval van een prijswijziging bij een licentieverlenging, proactief, volledig en tijdig te informeren over de oorzaak of oorzaken van deze prijswijziging. Indien Opdrachtgever dit wenst, adviseert Leverancier tevens over mogelijke alternatieve oplossingen of licentiemodellen.
4.	Leverancier identificeert proactief compliance-risico's met betrekking tot de door Opdrachtgever gebruikte of te verwerven softwarelicenties, en adviseert Opdrachtgever over passende maatregelen ter mitigatie van deze risico's.
5.	Leverancier adviseert Opdrachtgever, zowel op verzoek als proactief, over in de markt beschikbare software en softwarelicenties, inclusief de eventueel te behalen financiële voordelen, compliance-aspecten en mogelijkheden tot efficiënter gebruik.
6.	Uit de adviezen van Leverancier dient schriftelijk bevestigd te worden welke softwarelicentie(s) het meest aansluiten bij de behoefte van Opdrachtgever, met daarbij een gemotiveerd overzicht van (wanneer van toepassing) de voor- en nadelen van de voorgestelde opties. De uiteindelijke keuze om een advies al dan niet over te nemen berust uitsluitend bij Opdrachtgever.
7.	Leverancier informeert Opdrachtgever onmiddellijk en schriftelijk indien en voor zover een softwareleverancier informatie uitsluitend aan Leverancier heeft gecommuniceerd en niet rechtstreeks aan Opdrachtgever, zodra een softwareleverancier van programmatuur die bij Opdrachtgever in gebruik is een nieuwe versie van die programmatuur uitbrengt. Leverancier informeert Opdrachtgever eveneens onmiddellijk en schriftelijk zodra bekend is dat programmatuur die bij Opdrachtgever in gebruik is de status End-of-Life en/of End-of-Support bereikt.
8.	Leverancier informeert Opdrachtgever onmiddellijk en schriftelijk indien de softwareleverancier van programmatuur die bij Opdrachtgever in gebruik is een overname ondergaat, dan wel in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling is verleend.

4.1.5 Financieel

Nr.	Eis
1.	Opdrachtgever wenst standaardsoftwarelicenties tegen een scherp, maar ten minste marktconform, tarief af te nemen. Leverancier waarborgt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst volledige transparantie en herleidbaarheid van de gehanteerde prijzen en tarieven. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te voeren op de door Leverancier gehanteerde prijzen en tarieven.
2.	Leverancier berekent gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst uitsluitend een vaste, vooraf overeengekomen marge door aan Opdrachtgever. Deze marge wordt toegepast bovenop de door de betreffende softwareproducent vastgestelde licentieprijzen. Het opslagpercentage wordt enkel gerekend bovenop licenties. Leverancier is niet gerechtigd om aanvullende opslagen of toeslagen in rekening te brengen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige afnameverplichting op basis van in de aanbesteding opgegeven fictieve of geschatte aantallen.
3.	De door Leverancier te leveren softwarelicenties omvatten het volledige gebruiksrecht van de in de aanbestedingsdocumentatie genoemde softwaretoepassingen, inclusief het overeengekomen onderhoud. Onder onderhoud wordt verstaan het recht op nieuwe versies, releases, upgrades, updates, patches en telefonische ondersteuning. Dit alles geschiedt tegen de vooraf overeengekomen condities en voorwaarden.
4.	Alle valutarisico's en valutawisselingen komen volledig voor rekening en risico van Leverancier. Alle prijzen en tarieven worden door Leverancier in euro's en zowel exclusief als inclusief btw aangeboden. Indien Leverancier een inkooporder van een softwareproducent in een andere valuta ontvangt, worden de betreffende bedragen omgerekend naar euro's op basis van de door de Europese Centrale Bank vastgestelde dagkoers op de datum van de door Leverancier uitgebrachte offerte.
5.	Leverancier is niet gerechtigd order-, administratie- of vergelijkbare kosten afzonderlijk in rekening te brengen. Alle dergelijke kosten zijn volledig verdisconteerd in de door Leverancier geoffreerde tarieven.
6.	Op alle facturen dienen de relevante inkoopordernummers van Opdrachtgever te worden vermeld. Minimaal de onderstaande gegevens dienen op de factuur te worden opgenomen: • stuksprijs per softwareleverancier; • afgenomen aantal per softwareleverancier. Voorafgaand aan verzending van de eerste factuur bereiken Opdrachtgever en Leverancier overeenstemming over de te vermelden factuurgegevens en de inrichting van de facturen. Deze afspraken worden door Opdrachtgever na gunning met Leverancier vastgelegd.
7.	Indien Leverancier bij de uitvoering van een opdracht gebruikmaakt van onderaannemers, dienen alle facturen uitsluitend door Leverancier aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Facturen afkomstig van onderaannemers worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.

4.1.6 Dienstverlening

Nr.	Eis
1.	Leverancier registreert namens Opdrachtgever alle via hem afgenomen softwareaanschaffingen en -diensten, waaronder mede begrepen SaaS-, PaaS- en overige abonnementsvormen, alsmede de daarbij behorende onderhouds- en supportcontracten. Deze registratie maakt integraal onderdeel uit van het door Leverancier te voeren contractbeheer ten behoeve van Opdrachtgever.
2.	Alle softwareproducten worden door Leverancier uitsluitend digitaal geleverd; fysieke media voor installatie worden niet verstrekt. De softwareproducten worden beschikbaar gesteld via een beveiligde internetlocatie en de benodigde licentiesleutels worden eveneens uitsluitend digitaal aan Opdrachtgever verstrekt.
3.	Het kan voorkomen dat de softwareproducent verlangt dat bepaalde overeenkomsten rechtstreeks door Opdrachtgever als eindgebruiker worden ondertekend. Dit betreft onder meer, doch niet uitsluitend, service level agreements (SLA's), verwerkersovereenkomsten en licentievoorwaarden. Leverancier ondersteunt Opdrachtgever bij het organiseren van de

	ondertekening en het verrichten van alle overige noodzakelijke handelingen die hiervoor vereist zijn.
4.	Leverancier stemt namens Opdrachtgever met de softwareproducent af dat de door Opdrachtgever opgelegde voorwaarden, waaronder in ieder geval de GIBIT 2023, onverkort van toepassing zijn. Leverancier borgt bij de verwerving van standaardsoftware dat voorafgaand aan levering de juiste, actuele en binnen Opdrachtgever geldende contractuele voorwaarden worden toegepast. Indien een softwareproducent bezwaren maakt tegen of discussie voert over de toepasselijkheid van (onderdelen van) de GIBIT 2023, fungeert Leverancier als tussenpersoon en legt dit onverwijld ter besluitvorming aan Opdrachtgever voor. De GIBIT 2023 zijn van toepassing op het moment dat Leverancier namens Opdrachtgever software verwerft.

4.1.7 Webportal

Nr.	Eis
1.	Opdrachtgever hecht eraan dat informatie tussen partijen efficiënt en transparant wordt uitgewisseld. Leverancier stelt daartoe een communicatiemiddel, zoals een webportal, ter beschikking waarin partijen gezamenlijk gegevens kunnen registreren. Leverancier houdt een actuele administratie bij van alle leveringen en verlengingen van de geregistreerde softwarelicenties. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Leverancier een rapportage van de in deze administratie opgenomen informatie. Het door Leverancier beschikbaar gestelde communicatiemiddel voldoet aan algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden, waaronder ten minste ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardige, door een geaccrediteerde instelling gecertificeerde norm. Indien persoonsgegevens worden verwerkt, gelden aanvullend de vereisten van de AVG. Daarnaast voldoet het communicatiemiddel aan de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1 niveau AA, zodat ook gebruikers met een beperking hiervan gebruik kunnen maken.
2.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde systeem ondersteunt Multi-Factor Authenticatie (MFA) conform algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden, waaronder de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).
3.	Alle gebruikersaccounts in het door Leverancier ter beschikking gestelde systeem zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en dienen herleidbaar te zijn tot één individuele natuurlijke persoon. Het gebruik van gedeelde accounts is niet toegestaan.
4.	Leverancier draagt er zorg voor dat uitsluitend geautoriseerde personen binnen de deelnemende organisaties van Opdrachtgever op veilige wijze een persoonlijke inlognaam en wachtwoord voor het webportal ontvangen.
5.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal is minimaal beschikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur. Leverancier voert technisch onderhoud uit op een wijze en op tijdstippen dat gebruikers van Opdrachtgever hiervan geen noemenswaardige hinder ondervinden. Voor zover onderhoud tijdelijk invloed kan hebben op de beschikbaarheid, stelt Leverancier Opdrachtgever hiervan tijdig en schriftelijk op de hoogte.
6.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal toont de voor Opdrachtgever geldende actuele prijzen en tarieven. Opdrachtgever heeft ook de beschikking over de voor hem geldende historische prijzen en tarieven. Eventuele prijswijzigingen worden door Leverancier onmiddellijk, en in ieder geval uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na de ingangsdatum van de wijziging, in het webportal verwerkt en zichtbaar gemaakt voor Opdrachtgever.
7.	Leverancier verstrekt Opdrachtgever binnen twee (2) uur na plaatsing van een bestelling een schriftelijke orderbevestiging, waarin in ieder geval de verwachte leverdatum is opgenomen.
8.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal biedt bij het plaatsen van een bestelling de mogelijkheid om extra opmerkingen of instructies toe te voegen, waaronder tenminste een inkoopordernummer en bijvoorbeeld informatie over de gebruiker.
9.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal maakt het mogelijk dat door Leverancier uitgebrachte offertes in een goedkeuringsworkflow worden geplaatst, zodat flattering door daartoe bevoegde personen kan plaatsvinden voordat een opdracht tot stand komt.

10.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal biedt een volledig overzicht en historie van alle door Opdrachtgever geplaatste bestellingen. Het systeem maakt het mogelijk om op inkooporderniveau terug te zoeken. Per bestelling zijn ten minste de volgende gegevens en functionaliteiten beschikbaar: • status van de bestelling; • gegevens over de bestelling, waaronder: tarieven, besteller, fabrikant, productnaam, versienummer, licentiesleutel, aanschafdatum, leverdatum, en pakbon; • de bijbehorende facturen.
11.	Het door Leverancier ter beschikking gestelde webportal maakt het mogelijk dat storingen, klachten (inclusief de historie) en garantieaanspraken digitaal worden gemeld en ingezien. Storingen en klachten die telefonisch of per e-mail worden gemeld, worden door Leverancier onmiddellijk geregistreerd en zichtbaar gemaakt in het webportal, zodat altijd sprake is van een volledig en actueel overzicht.
12.	De in eis 1 bedoelde rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: • naam van de softwareleverancier; • type licentie; • totale uitgaven; • het aantal actieve licenties; • datum van aanschaf; • datum van afloop; • geldigheidsduur; • licentiecode; • licentie-autorisatienummer; • historisch overzicht van de licentieposities over de laatste 12 maanden. De in deze rapportage opgenomen informatie blijft voor Opdrachtgever toegankelijk en beschikbaar tot ten minste 12 maanden na afloop van de overeenkomst.
13.	De door Leverancier aangeleverde documentatie wordt digitaal beschikbaar gesteld, bij voorkeur via het webportal. Opdrachtgever en Leverancier maken in gezamenlijk overleg afspraken over de wijze waarop wordt geborgd dat de juiste en actuele documentatie steeds bij Opdrachtgever beschikbaar is.

4.1.8 Nadere opdrachten

Nr.	Eis
1.	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Leverancier offertes voor de levering van standaardsoftwarelicenties. De offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen: • Inkoopordernummer/kenmerk Opdrachtgever; • Datum; • Geldigheidsduur offerte; • Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); • Type support (indien van toepassing); • Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.); • Beschrijving voorgestelde oplossing; • Looptijd product/dienst; • Geoffreerde aantallen; • Verwachte leverdatum; • Netto inkoopprijs Leverancier; • Originele offerte van softwareleverancier (enkel op verzoek van Opdrachtgever); • Opmerkingen; • Prijs per stuk; • Totaalprijs excl. BTW; • Totaalprijs incl. BTW; • De SKU Code (indien beschikbaar).
2.	Na ontvangst van een nadere offerteaanvraag bedraagt de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal vijf (5) werkdagen. Na ontvangst van een verzoek om een spoedofferte levert Leverancier de offerte binnen drie (3) werkdagen aan. Deze termijnen

	gelden, tenzij in de betreffende nadere offerteaanvraag uitdrukkelijk andere termijnen zijn opgenomen.
3.	De prijsopgave in een offerte, waaronder mede begrepen een spoedofferte, is bindend voor Leverancier en geldt voor een periode van ten minste dertig (30) kalenderdagen, tenzij de betreffende softwareproducent een kortere geldigheidsduur hanteert. In dat geval geldt de door de softwareproducent vastgestelde termijn.
4.	Leverancier hanteert geen minimale bestel- of leverhoeveelheden. Opdrachtgever kan derhalve naar behoefte bestellingen plaatsen, ongeacht de omvang of het aantal.
5.	Leverancier levert bestellingen in één keer volledig uit en splitst leveringen niet op in deelleveringen, tenzij Opdrachtgever hier voorafgaand schriftelijk mee heeft ingestemd.
6.	Leverancier draagt er zorg voor dat bestelde licenties uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen correct bij de betreffende softwareproducent worden geregistreerd en dat deze registratie gedurende de looptijd actueel en volledig wordt gehouden.
7.	Leverancier brengt geen offertes uit waarin stilzwijgende verlengingen zijn opgenomen, tenzij Opdrachtgever hier voorafgaand en uitdrukkelijk schriftelijk om heeft verzocht. Indien in door softwareproducenten gehanteerde contractdocumenten of voorwaarden bepalingen inzake stilzwijgende verlenging voorkomen, is Leverancier verplicht deze expliciet te signaleren en onmiddellijk aan Opdrachtgever voor te leggen. Zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever kunnen dergelijke bepalingen geen werking hebben ten aanzien van Opdrachtgever.
8.	Een spoedlevering wordt door Leverancier uiterlijk binnen drie (3) werkdagen uitgevoerd. Voor een spoedlevering mag Leverancier per levering maximaal € 150 (excl. btw) aan extra kosten in rekening brengen, ongeacht het aantal licenties dat de levering omvat.
9.	Na het verlenen van een nadere opdracht door Opdrachtgever bedraagt de doorlooptijd van de levering door Leverancier maximaal tien (10) werkdagen. Indien de betreffende softwareproducent een langere levertijd hanteert, meldt Leverancier dit onverwijld schriftelijk aan Opdrachtgever en draagt hij, in overleg met Opdrachtgever, een passend alternatief of tijdelijke oplossing aan.

4.1.9 Exit strategie

Nr.	Eis
1.	Leverancier stelt binnen drie (3) maanden na definitieve gunning een exitplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Het exitplan bevat ten minste de volgende onderdelen: • de wijze waarop de registratie van softwareaanschaffingen en -contracten wordt overgedragen aan een opvolgende Leverancier, of, indien geen opvolger wordt aangewezen, rechtstreeks aan de Opdrachtgever; • de wijze waarop de dienstverlening wordt gecontinueerd voor de nadere overeenkomsten die na beëindiging van de raamovereenkomst doorlopen; • een jaarlijkse review van het exitplan en, waar nodig, bijstelling daarvan in overleg met Opdrachtgever. De uitvoering van het exitplan kan door Opdrachtgever worden opgedragen als nadere opdracht onder de raamovereenkomst. Leverancier is verplicht tot volledige en tijdige medewerking aan de uitvoering van het exitplan, zodat continuïteit van de dienstverlening en overdraagbaarheid van de registratie wordt geborgd. De medewerking van Leverancier aan de overdracht van registratie, documentatie en dienstverlening aan een opvolgende Leverancier of aan Opdrachtgever geschiedt kosteloos.
2.	Het exitplan waarborgt dat Opdrachtgever haar softwarelicentieportefeuille zonder continuïteitsproblemen kan voortzetten en voldoet daarbij aan de vereisten van artikel 36 GIBIT 2023. Het exitplan voorziet voorts in een digitale overdracht van alle benodigde informatie. De gegevens worden overdraagbaar gesteld in een open, door Opdrachtgever te gebruiken bestandsformaat (bijvoorbeeld JSON, XML of CSV), inclusief alle relevante metadata met betrekking tot contracten en historie. Leverancier bevestigt schriftelijk de volledigheid en juistheid van de overgedragen gegevens. De overdracht van de gegevens vindt plaats uiterlijk

	dertig (30) kalenderdagen na beëindiging van de raamovereenkomst, tenzij Opdrachtgever en Leverancier schriftelijk een andere termijn overeenkomen.
3.	Leverancier draagt alle gegevens met betrekking tot de gebruiksrechten van de door Opdrachtgever afgenomen software onverwijld en volledig over aan Opdrachtgever.
4.	Leverancier vernietigt na beëindiging van de overeenkomst onverwijld en op aantoonbare wijze alle vertrouwelijke documenten en gegevens die hij ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst van of namens Opdrachtgever heeft ontvangen, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen.
5.	Leverancier draagt er zorg voor dat de documentatie en informatie met betrekking tot de door Opdrachtgever gebruikte systemen en software volledig, actueel en overdraagbaar zijn. Op de datum van overdracht zijn alle openstaande incidenten, problemen en wijzigingen volledig en up-to-date geregistreerd en afgestemd met Opdrachtgever.