

Bijlage 8 Programma van Eisen

Aanbesteding		Software en aanverwante dienstverlening TN554788
1		Algemene eisen
1.1		Binnen drie maanden na de start van de raamovereenkomst stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een SLA (Service Level Agreement) op. Opdrachtnemer doet hiervoor een eerste voorstel, voor het opstellen worden geen kosten in rekening gebracht. Onderdeel van de SLA is een escalatiematrix op drie niveaus (operationeel, tactisch en strategisch).
1.2		Opdrachtnemer is gerechtigd om namens Opdrachtgever Microsoft overeenkomsten voor zowel SaaS en on-premises omgeving af te sluiten. Tevens draagt Opdrachtnemer zorg voor het afsluiten en verlengen van Microsoft overeenkomsten. De overeenkomsten met Microsoft mogen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen. Op dit moment kent Opdrachtgever verschillende contracten met Microsoft: 1.EA werkpleklicenties op basis van VNG/Microsoft. 2.Microsoft SCE (Server licenties). 3.Microsoft CSP (Cloud licenties, bijvoorbeeld E3/E5, Visio, Project, Defender en Entra ID). 4.Azure.
1.3		Indien door Opdrachtnemer wordt samengewerkt met (een) Onderaannemer(s) blijft Opdrachtnemer aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
1.4		Opdrachtnemer neemt lopende contracten en afspraken, onder gelijkblijvende voorwaarden, welke onder de huidige raamovereenkomst - tussen Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer - zijn afgesloten, over. In bijlage 11 is de lijst met software opgenomen, die we binnen de huidige raamovereenkomst hebben afgenomen
1.5		Opdrachtnemer heeft een zodanige relatie met de leveranciers van software in bijlage 11, danwel met de distributeur en/of reseller, dat hij kan en mag acteren, danwel gecertificeerd c.q. geaccrediteerd is om de software te leveren en voor wat betreft Microsoft acteert op het niveau van Licensing Solution Provider (LSP).
1.6		Opdrachtnemer beschikt over een portal voor het bestellen van softwarelicenties. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toegang tot deze portal voor een door Opdrachtgever aan te wijzen aantal medewerkers.
1.7		Het is mogelijk dat Opdrachtgever op elk moment zelfstandig Microsoft CSP licenties en Adobe licenties kan bestellen via een portal
1.8		Opdrachtnemer begeleidt Opdrachtgever op verzoek bij audits van Vendors tegen het afgesproken uurtarief/ tegen een nader op te geven vergoeding/ marktconform uurtarief.
1.9		Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan, bij Opdrachtgever, de behoefte ontstaan om meer of andere software licenties en indien van toepassing implementatie, onderhoud, support, koppelingen en opleidingen (hierna; Software licenties) af te nemen binnen de overeenkomst dan nu zijn beschreven. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een maximale inspanning leveren om dat mogelijk te maken.
1.10		Indien het Opdrachtnemer niet lukt om de gevraagde Software licenties aan Opdrachtgever te leveren, dan staat het Opdrachtgever vrij de benodigde Software licenties buiten Opdrachtnemer om aan te schaffen.
1.11		Opdrachtgever behoudt het recht om software zelfstandig rechtstreeks bij andere leveranciers aan te schaffen, het is geen plicht om software bij de Opdrachtnemer te bestellen. Er is geen sprake van een 2e software broker.
1.12		Opdrachtnemer kan minimaal de in bijlage 11 genoemde software/licenties leveren.
1.13		Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever vrijwaring gebruiksrecht op alle geleverde licenties.
1.14		Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever te adviseren over en te bemiddelen bij geschillen over de (rechtmatige) inzet van een Software product. Hiervoor rekent de Opdrachtnemer geen kosten.
1.15		Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever Nederlandstalige contactpersonen ter beschikking, met een goede beheersing van de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau.
1.16		Opdrachtnemer is op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar voor Opdrachtgever voor administratieve zaken en vraagafhandeling.
1.17		Naast licenties en software assurance kan Opdrachtnemer ondersteunen bij implementatie en opleiding leveren.
1.18		Opdrachtnemer factureert alle door Opdrachtgever ingekochte software en gerelateerde dienstverlening vallend onder de af te sluiten raamovereenkomst
1.19		Opdrachtnemer levert maandelijks via mail (in Excel) een volledig en juist overzicht aan de Opdrachtgever over door hem geleverde (onderhouds)contracten die binnen 3 maanden aflopen.
1.20		De accountmanager van Opdrachtnemer neemt 1 keer per kwartaal deel aan strategisch/tactisch overleg met de contractmanager van Opdrachtgever om de optimale benutting van de Raamovereenkomst te bewaken en te evalueren. De accountmanager zal in samenspraak met de contractmanager werksafspraken maken om de uitvoering van de Raamovereenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Opdrachtnemer verzorgt de vastlegging van de bespreking. Primair zijn voor het overleg de volgende onderwerpen van belang: 1. Toekomstige verlengingen / ontwikkelingen; 2. Evaluatie van de samenwerking; 3. Verbeterpunten; 4. Adviezen.
1.21		Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan die het contact zal onderhouden met de nader te benoemen contractmanager van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategisch vlak.
1.22		Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan die minimaal 1 keer per 2 weken de werkvoorraad bespreekt met opdrachtgever. Uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan dit overleg voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever van een overzicht van de werkvoorraad.
1.23		Opdrachtnemer stelt op verzoek juiste en volledige informatie beschikbaar, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek van een Vendor tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Software, te kunnen beantwoorden.
1.24		Opdrachtnemer draagt aan het eind van de looptijd van de Raamovereenkomst, bestanden en rapportages die ten behoeve van Opdrachtgever zijn gemaakt over aan Opdrachtgever. Deze gegevens worden aangeleverd in csv formaat. Tevens wordt bij einde looptijd een totaaloverzicht met actieve en doorlopende licenties aangeleverd inclusief eventuele bijbehorende afspraken
2		Eisen aan offertes (onder Raamovereenkomst)
2.1		Opdrachtnemer brengt op verzoek van Opdrachtgever offertes uit voor de volgende categorieën: 1. Software licenties en indien van toepassing: verlengingen, implementatie, onderhoud, support, koppelingen, certificaten en opleiding. 2. Advies- en ondersteuningsdiensten (op afroep en tegen geoffreerd uurtarief).
2.2		Op alle leveringen aan Opdrachtgever zijn de meest recente Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij It-Toolbox (GIBIT) van toepassing. Opdrachtnemer dient dit uitdrukkelijk te vermelden in de offerte aan Opdrachtgever. In het geval een Vendor niet akkoord gaat met de standaard GIBIT voorwaarden, dient Opdrachtnemer uitdrukkelijk te vermelden in de offerte op welke GIBIT voorwaarden wordt afgeweken.
2.3		Als Opdrachtgever uitvoeringsafspraken wil maken met de Vendor is dat een onderdeel van het offertetraject. Opdrachtnemer stuurt de concept uitvoeringsafspraken mee met de offerteaanvraag aan de Vendor.
2.4		Opdrachtgever mag zonder tussenkomst van Opdrachtnemer zelf onderhandelen met Vendors over voorwaarden, prijs en productlijnen van Vendors.
2.5		Opdrachtgever verstuurt offerteaanvragen per mail naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstuurt eigen offertes en de offertes van Vendors via mail naar Opdrachtgever
2.6		Op de offerte moet minimaal staan: 1. Softwarefabrikant 2. Distributeur / Leverancier 3. Offertenummer; 4. Offertedatum;

	5. Geldigheid Offerte; 6. Productomschrijving; 7. Geoffreerde aantallen licenties; 8. Versie; 9. Soort en aantal licenties (indien van toepassing); 10. Looptijd; 11. Opzegtermijn (indien van toepassing); 12. Prijs licentie(s) excl. Btw; 13. Opmerkingen; 14. Inkoopvoorwaarden
2.7	Licenties worden altijd aangeboden (offerte en levering) met een begin- en einddatum (een vaste looptijd). Stilzwigende verlengingen worden niet geaccepteerd en zijn ook niet van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk door Opdrachtgever geaccepteerd.
2.8	Opdrachtnemer brengt geen (extra) kosten in rekening voor het uitbrengen van offertes.
2.9	De gestanddoeningstermijn voor offertes bedraagt 30 dagen.
2.10	Na ontvangst van een offerteaanvraag door Opdrachtnemer ontvangt Opdrachtgever per omgaande een ontvangstbevestiging en een offerte binnen de volgende termijnen: • Standaard Offerteaanvraag maximaal 5 Werkdagen; als deze termijn niet gehaald kan worden informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever per email uiterlijk op de 5e werkdag over de status. • Spoed Offerteaanvraag maximaal 3 Werkdagen; als deze termijn niet gehaald kan worden informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever per email uiterlijk op de 2e werkdag over de status.
2.11	Bij een levering en een verlenging stuurt Opdrachtnemer een bevestigingsmail aan Opdrachtgever. Onderdeel van de oplevering is: het aankoopbewijs en/of licentiebewijs. Opdrachtnemer stelt het aankoopbewijs en/of licentiebewijs ter beschikking aan Opdrachtgever.
2.12	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle licenties bij de Vendors geregistreerd worden op naam van Opdrachtgever, tenzij dit specifiek in de offerteaanvraag anders gevraagd wordt.

3 Factuureisen

3.1	De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
3.2	Opdrachtnemer stuurt facturen na levering als PDF per e-mail aan Opdrachtgever via facturen@apeldoorn.nl of als e-factuur (UBL-formaat) via SimplerInvoicing/PEPPOL.
3.3	Op de factuur moet naast de wettelijke vereisten minimaal worden weergegeven: facturatiekenmerk en referentiegegevens van Opdrachtgever; factuurdatum; bijbehorend pakbonnummer; omschrijving geleverd product; artikelnummer geleverd product; stukprijzen per product; aantal producten; totaalprijs excl. btw; btw; totaalprijs incl. btw. Facturen waar een of meerdere van voornoemde gegevens ontbreken kunnen worden geweigerd.
3.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor betaling van de factuur van de Vendor binnen de op de factuur gestelde betalingstermijn van de Vendor.

4 Security-criteria met betrekking tot de portal van Opdrachtnemer

4.1	Alle software (front-end en back-end) behorend tot de ICT Prestatie is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatste bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
4.2	Opdrachtnemer beveiligd alle gegevens die tot de ICT Prestatie behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen de ICT Prestatie.
4.3	Mobiele applicaties (apps) dienen via de officiële Appstores (Apple, Google, Microsoft) dan wel via de interne Enterprise App store te kunnen worden geïnstalleerd. Distributie en beheer van apps is mogelijk via gangbare voorzieningen op basis van Unified Endpoint Management.
4.4	De ICT Prestatie wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.
4.5	Indien Opdrachtnemer niet kan aansluiten op de authenticatiedienst van Opdrachtgever (Entra ID), biedt Opdrachtnemer zelf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2de factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft en bij voorkeur in de vorm van een authenticator-app.
4.6	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zelf zijn wachtwoord kan wijzigen (tenzij SSO) waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Qua constructie-eisen geldt in de basis: - Minimaal 12 tekens lang; - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën: - Kleine letters; - Eén hoofdletter; - Eén leesteken; - Eén cijfer; - Minimaal een dag geldig; - Maximaal een half jaar geldig; - Niet herhalend of opeenvolgend. Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit
4.7	Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de ICT Prestatie waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden in het algemeen en in het bijzonder bij standaard accounts. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
4.8	Opdrachtnemer past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de ICT Prestatie, toe op de geleverde producten en/of diensten. De ICT Prestatie en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
4.9	Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op de ICT Prestatie door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Gecertificeerde security-specialisten van het SOC van Opdrachtgever voeren daartoe tenminste bij de initiële oplevering van de ICT Prestatie een security-check uit (altijd in afstemming met Opdrachtnemer).
4.10	Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices' en zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid