

Bijlage 2
Programma van eisen
Europees openbare aanbesteding
Microsoft licenties

Referentienummer gemeente Doetinchem: 1963917

In deze bijlage staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht weergegeven. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen, dan moet u dit aangeven in de nota(s) van inlichtingen. Met het indienen van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met alle eisen.

1 Algemene eisen

1.1	U stelt een vast aanspreekpunt aan voor ons, evenals een plaatsvervanger. Deze contactpersoon/accountmanager fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle aangelegenheden, tenzij er andere werkafspraken worden gemaakt tussen ons en u.
1.2	U informeert ons proactief (gevraagd en ongevraagd) over alle relevante Microsoft stappen, relevante marktontwikkelingen, eventuele prijswijzigingen, verandering in licentiemodellen, veranderingen in propositie, uitfasering en alle nieuwe technologieën en ontwikkelingen. Om hier concreet invulling aan te geven voert u minimaal tweemaal per jaar een gesprek met ons. Dit in verband met de omloopsnelheid van Softwareproducten. Namens u sluiten een accountmanager en licentiespecialist aan bij dit gesprek.
1.3	U biedt de mogelijkheid voor het uitvoeren van een audit ter controle van de prijzen, kortingen, en opslagen van de licenties. Wij kondigen de audit minimaal twee weken van tevoren aan en verstrekken de datum, het tijdstip, en de naam van de uitvoerende auditor.
1.4	U biedt de licenties zo aan dat alle deelnemers binnen de ICT samenwerking gebruik mogen maken van de aangeschafte licenties. Vanuit Microsoft moeten de licenties zodanig worden aangeboden dat alle deelnemers binnen de ICT samenwerking, indien gewenst, gebruik kunnen maken van de licenties van de gemeente Doetinchem. Daarnaast moet de gemeente Doetinchem de bevoegdheid krijgen om deze licenties aan te schaffen voor de andere samenwerkingspartners.

2 Eisen aan inschrijver

2.1	U moet voldoen aan de door ons gestelde licentievereisten en bijbehorende voorwaarden voor het leveren van Microsoft-licenties.
2.2	U bent op basis van uw Licensing Solution Partner (LSP) status bevoegd om een Enterprise Subscription Agreement (ESA) af te sluiten.
2.3	U bent bekend met het VNG framework GT Microsoft en past deze toe op de aanbidding. U conformeert zich volledig aan het geldende VNG framework GT Microsoft en u volgt de voorwaarden en condities van dit framework nauwkeurig. Dit geldt voor zowel het huidige als een mogelijk vernieuwd VNG framework GT Microsoft.
2.4	U biedt als Cloud Solution Provider (CSP) een contract aan voor Microsoft-licenties buiten de ESA, conform VNG framework, met dezelfde transparantie-, prijs- en ondersteuningsvereisten.
2.5	U verstrekt proactief alle relevante informatie over wijzigingen in licentiemodellen, marktontwikkelingen, en technische aanpassingen die van invloed kunnen zijn op de geleverde licenties.
2.6	U biedt volledige transparantie in de prijsvorming van de licenties, inclusief kortingen, opslagen, en mogelijke bijkomende kosten.
2.7	U adviseert ons over mogelijke kostenbesparingen en optimalisaties met betrekking tot het licentiegebruik gedurende de contractperiode.
2.8	U informeert ons proactief over alle True-up verlengingen en u stuurt ons tijdig schriftelijke notificaties: drie maanden voor de opzegtermijn een notificatie en twee maanden voor verlenging een herinnering.

2.9	U draagt direct na gunning zorg voor een Plan van Aanpak met een procesomschrijving en instructies voor het overnemen van de bestaande en nieuwe Microsoft licenties. Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
2.10	U biedt ons de mogelijkheid om tegen marktconforme tarieven aanvullende adviesdiensten af te nemen, zoals licentiemanagement, audits en andere Microsoft gerelateerde diensten i.c.m. licenties. Deze diensten worden afgestemd op onze behoeften.

3 Eisen aan het product

3.1	Microsoft M365 E5 standaardisatie: Het product voldoet aan de VNG-standaard op basis van Microsoft M365 E5 en is geschikt voor onze benodigde functionaliteiten.
3.2	Flexibiliteit in licentiebeheer: U maakt een flexibel licentiebeheer mogelijk, waarbij licenties op vastgestelde momenten eenvoudig kunnen worden toegevoegd, gewijzigd of verwijderd, passend bij onze geplande en veranderende behoeften, in plaats van op een ad-hoc basis.
3.3	VNG framework GT Microsoft: De einddatum van het huidige VNG GT Microsoft framework is 30 november 2027. De periode van 1 juli 2026 tot en met 30 november 2027 valt onder het huidige VNG framework GT Microsoft. Als er sprake is van een nieuw VNG framework GT Microsoft, valt de periode van 1 december 2027 tot en met 30 juni 2029 onder het nieuwe VNG framework GT Microsoft (de opvolger van het huidige framework. Daarna bestaat nog driemaal de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen met één jaar – dit tevens onder de voorwaarden van het nieuwste VNG framework GT Microsoft. Als er tijdens de looptijd van de overeenkomst geen nieuw VNG framework GT Microsoft tot stand is gekomen, dan adviseert u ons om een marktconforme en prijstechnisch zo gunstig mogelijke aanbidding te realiseren.
3.4	Vaststelling van voorwaarden voor Enterprise Agreement-producten/diensten: Alle voorwaarden en opslagpercentages voor initiële Microsoft ESA- en CSP-producten en -diensten gelden ook voor eventuele aanvullende producten en diensten die tijdens de looptijd van het contract worden toegevoegd.

4 Ondersteuning en performance

4.1	Ondersteuning in auditprocessen: U biedt ondersteuning bij auditprocessen die uitgevoerd worden door of namens ons, en geeft daarbij volledige openheid van zaken over inkoop, kortingen, en prijsopbouw.
4.2	Flexibele ondersteuning bij contractuitvoering: U bent in staat om flexibele ondersteuning te bieden gedurende de looptijd van het contract, waaronder bij het aanpassen van licentiehoeveelheden en rapportages over het gebruik van de licenties.
4.3	Ondersteuning bij True-up reporting: U biedt ondersteuning bij het jaarlijkse True-up Reporting-proces en u faciliteert dit proces, bij voorkeur geautomatiseerd (bijvoorbeeld via EAS).

5 Financiële eisen

5.1	Alle in de aanbestedingsdocumenten en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. U kunt aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontlenen.
5.2	Het aangeboden opslagpercentage staat vast voor de looptijd van de overeenkomst en mag niet geïndexeerd worden.
5.3	Het aangeboden opslagpercentage geldt voor alle af te nemen Microsoft licenties, dus ook voor licenties die nu niet in het prijzenblad zijn opgenomen.

5.4	De door u aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's, etc. en exclusief btw.
5.5	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld als deze voldoet aan onderstaande voorwaarden. Als er niet wordt voldaan aan onderstaande voorwaarden wordt de inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Indien het niet voldoen pas blijkt bij de uitvoering, zijn wij gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst en is opdrachtnemer aansprakelijk voor de door de gemeente eventueel geleden schade. • Prijzen worden aangeboden in Euro's, exclusief btw, en afgerond op twee decimalen. • De aangeboden prijzen moeten reëel en transparant zijn. Manipulatief inschrijven is niet toegestaan. Dit houdt in dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn en niet symbolisch zijn waardoor volgens de gunningssystematiek een inschrijving wellicht als hoogste eindigt terwijl deze evident niet de economisch meest voordelige inschrijving is. • De nettoprijs betreft het bedrag waarvoor het betreffende product/de licentie wordt ingekocht inclusief (met daarin dus ook verwerkt) alle eventuele (algemene maar naar een product toerekenbare) kortingen, rebates, etc. en exclusief (dus daarin niet verwerkt) belastingen. Wij zijn bevoegd ieder moment bewijs en inzage te verlangen dat inderdaad de nettoprijs wordt aangeboden. • Het aanbrengen van wijzigingen in het prijzenblad is niet toegestaan.

6 Facturering

6.1	U factureert de bestelde producten en diensten uit de ESA eenmalig voor dat ESA jaar na de jaarlijkse true-up. Eventueel aanvullend bestelde producten in een lopend ESA jaar factureert u eenmalig en zo spoedig mogelijk na opdrachtverstrekking voor het lopende ESA jaar. U factureert bestelde producten en diensten vanuit het CSP contract maandelijks achteraf op basis van werkelijk bestelde producten en diensten.
6.2	Facturen moeten voldoen aan de gestelde eisen vanuit de belastingdienst en aan de in artikel 19.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten vermelde factuurvereisten. Facturen bevatten een specificatie met in ieder geval de volgende gegevens: • specificatie van de geleverde producten of diensten; • het door ons verstrekte zaaknummer.
6.3	De factuur moet gericht zijn aan de gemeente Doetinchem.
6.4	Facturen moeten via het PEPPOL factuurnetwerk gestuurd worden.

7 Eisen aan portaal

7.1	U stelt een portaal beschikbaar aan ons voor het bestellen en reserveren van Microsoft licenties. U maakt in de portal onderscheid tussen de ESA-licenties en de CSP-licenties. U mag ook twee losse portals aanbieden, één voor de ESA-licenties en één voor de CSP-licenties. De portal voldoet aan onderstaande eisen op het gebied van functionaliteiten en techniek en informatiebeveiliging en privacy.
-----	---

7.1 Functionaliteiten en techniek

7.1.1	Het portaal is een Software as a Service (SaaS) oplossing.
7.1.2	Het portaal moet volledig te gebruiken zijn met alle geaccepteerde HTML5 webbrowsers: • Microsoft Edge; • Google Chrome; • Mozilla Firefox; • Apple Safari.
7.1.3	Het portaal heeft, naast een webbrowser, geen additionele software op de werkplek van de gebruiker nodig. De applicatie is volledig webbased.
7.1.4	Het portaal mag voor een correcte werking niet afhankelijk zijn van de hardware- en software-beveiliging op de werkplek van de gebruiker.
7.1.5	De interactie van het portaal met de gebruiker is Nederlandstalig of Engelstalig.
7.1.6	U moet de gebruiker ondersteunen door middel van Nederlandstalige gebruikershandleidingen.
7.1.7	Het portaal is responsive en daardoor op verschillende soorten devices (desktops, laptops, tablets, smartphones) volledig te gebruiken.
7.1.8	De oplossing van de inschrijver voldoet aan de eisen voor digitale toegankelijkheid: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21 .
7.1.9	U garandeert voor het portaal een uptime van 95% per maand. Een downtime mag maximaal 48 uur duren.

7.2 Informatiebeveiliging en privacy

7.2.1	Een daartoe geautoriseerde medewerker van de gemeente Doetinchem krijgt toegang tot het portaal. De gemeente Doetinchem maakt voor het federatieve koppelvlak gebruik van Microsoft Entra ID. U kunt daarop aansluiten. Als u toch niet kunt aansluiten op het federatief koppelvlak van ons (Microsoft Entra ID) dan is een useraccount bij u toegestaan. Daarbij is Multi Factor Authenticatie (MFA) voor het portaal verplicht. Deze MFA moet te gebruiken zijn in combinatie met de Microsoft Authenticator app die organisatiebreed bij ons wordt ingezet. In geval van een useraccount bij u zijn, naast de genoemde MFA, de onderstaande aanvullende eisen van toepassing. 1. De wachtwoordlengte moet bestaan uit 8 karakters met minimaal één hoofdletter en één kleine letter, één diakritisch teken en/of één cijfer. 2. Minimaal iedere 6 maanden wordt periodieke wachtwoordvernieuwing wordt door uw portaal afgedwongen. 3. De toegang tot het portaal wordt automatisch geblokkeerd na uiterlijk vijf foutieve inlogpogingen. 4. Het moet voor gebruikers van het portaal mogelijk zijn om de inloggegevens op te vragen of opnieuw aan te maken als ze deze kwijt of vergeten zijn. 5. De inlognamen en wachtwoorden mogen door inschrijver niet als clear text worden opgeslagen.
7.2.2	De oplossing biedt functionaliteit waarmee u kunt garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privileged).
7.2.3	Bij publicatie van een nieuwe browsersversie wordt deze uiterlijk 3 maanden na de publicatie door u ondersteund in het webportaal.
7.2.4	Toegang tot het portaal via een Web Browser vindt versleuteld plaats ("https") met minimaal TLS versie 1.2 maar bij voorkeur via TLS versie 1.3.

7.2.5	U zoekt periodiek naar kwetsbaarheden binnen de applicaties en netwerken en bent in staat om tijdig deze kwetsbaarheden te verhelpen. Als er kwetsbaarheden worden gevonden die invloed kunnen hebben op het gebruik van het portaal, dan meldt u dit direct aan ons, samen met de genomen maatregelen en de verwachte oplostermijn.
7.2.6	U heeft beleid, procedures en processen ten aanzien van Business Continuity en Disaster Recovery geïmplementeerd, zodat de gevolgen van een mogelijk incident worden geminimaliseerd en goed naar de gemeente kunnen worden gecommuniceerd. Met andere woorden; u heeft een plan om ervoor te zorgen dat bedrijfsprocessen kunnen doorgaan in geval van nood of rampspoed. Zulke noodsituaties of rampen kunnen een brand of een ander geval omvatten waarbij zaken niet kunnen plaatsvinden onder normale omstandigheden.
7.2.7	U verwerkt de persoonsgegevens van ons volgens de wettelijke regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.2.8	Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
7.2.9	U past de beveiligingsmaatregelen (uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of de ISO 27001) toe op de geleverde producten en/of diensten. Voor zover deze relevant zijn voor ons met betrekking tot de oplossing. De oplossing en daarmee samenhangende diensten van u stellen ons in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).