

Bijlage 3: Programma van Eisen

Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Opdrachtnemer voert alle producten en diensten uit zoals beschreven in aanbestedingsdocumenten en bijlagen.
Eis 2	Opdrachtnemer verklaart dat alle verstrekte gegevens juist zijn en kan deze gestand doen.
Eis 3	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de Inkoopvoorwaarden en overige contractdocumenten.
Eis 4	Gebruik van onderaannemers is toegestaan, maar alleen met voorafgaande schriftelijke goedkeuring en onder volledige verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
Eis 5	Opdrachtnemer garandeert naleving van wet- en regelgeving voor personeel, inclusief betrouwbaarheid en integriteit.
Eis 6	Lopende licentieovereenkomsten worden gecontinueerd en indien nodig overgenomen door opdrachtnemer.
Eis 7	Opdrachtnemer is in staat alle gevraagde softwarelicenties en licentievormen conform scope te leveren en te adviseren over optimale licentievorm.
Eis 8	Opdrachtnemer onderhoudt aantoonbare expertise en gecertificeerde kennis van de belangrijkste platformen in gebruik bij Opdrachtgever (zoals Microsoft 365, Azure en andere strategische pakketten), en houdt deze kennis gedurende de looptijd actueel.

Dienstverlening

	Inhoud
Eis 9	Opdrachtnemer levert een webportal voor beheer van licenties, rapportages en administratieve informatie.
Eis 10	Portal is beschikbaar tussen 08:00–17:00 met minimaal 99% uptime en vereist geen browserplug-ins.
Eis 11	Eén vast aanspreekpunt plus vervanger zijn beschikbaar.
Eis 12	Helpdesk is Nederlandstalig en bereikbaar tijdens kantooruren.
Eis 13	Offertes worden binnen 5 werkdagen geleverd (spoed binnen 3), minimaal 10 werkdagen geldig.
Eis 14	Nieuwe leveranciers worden binnen 10 werkdagen verwerkt.
Eis 15	Complexe aanvragen worden uiterlijk binnen 20 werkdagen geleverd.
Eis 16	Licenties worden binnen 1 werkdag (max. 5 werkdagen) geleverd en digitaal beschikbaar gesteld.
Eis 17	Leverancier signaleert proactief de afloop van licenties en stelt opdrachtgever minimaal 6 maanden voor het aflopen van een licentie op de hoogte.
Eis 18	Opdrachtnemer registreert alle licentieaankopen en onderhoudscontracten in het webportal.
Eis 19	opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan opdrachtgever met daarin: aflopende licenties, tweemaal per jaar totaaloverzicht, kwartaalrapportages volgens SLA.
Eis 20	Tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vindt Jaarlijks operationeel en jaarlijks tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats.
Eis 21	Opdrachtgever beschikt over een klachtenprocedure: ontvangst binnen 48 uur, afhandeling binnen 14 werkdagen.
Eis 22	Escalatiemanager met mandaatstructuur is ingericht. Opdrachtnemer beschikt over een escalatiemanager. Die tijdens kantooruren bereikbaar is voor opdrachtgever.
Eis 23	Opdrachtnemer biedt indien gewenst ondersteuning bij ondertekening van SLA's, VerwerkersOvereenkomsten en licentievoorwaarden.
Eis 24	Opdrachtnemer deelt Informatie over nieuwe versies, End of Life en End of Support wordt onmiddellijk met opdrachtgever .
Eis 25	Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij softwareselectie en advisering over compliance en kostenoptimalisatie.
Eis 26	Opdrachtnemer levert dienstverlening op het gebied van Software Asset Management (SAM), waaronder periodieke licentiecompliance-analyses, optimalisatie-adviezen en ondersteuning bij vendor-audits.
Eis 27	Voor incidenten en vragen rond licenties en portal hanteert opdrachtnemer minimaal de volgende reactietijden tijdens kantooruren: P1 (kritiek) – reactie binnen 1 uur, P2 (hoog) – reactie binnen 4 uur, P3 (middel) – reactie binnen 1 werkdag, P4 (laag) – reactie binnen 2 werkdagen.

Eis 28	Voor P1- en P2-incidenten worden naast reactietijden ook streefoplostijden overeengekomen, die worden opgenomen in de SLA en periodiek worden gerapporteerd.
Eis 29	Gepland onderhoud aan het portaal wordt minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd en vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats; ongepland onderhoud wordt zo snel mogelijk gecommuniceerd met impact en verwachte duur.
Eis 30	Opdrachtnemer organiseert minimaal éénmaal per jaar een strategische sessie met Opdrachtgever over software- en cloudroadmaps, licentieontwikkelingen bij hoofdleveranciers en kansen voor kostenreductie.
Eis 31	Rapportages bevatten, naast de minimale licentieoverzichten, analyses van trends in gebruik, kostenontwikkeling per leverancier en concrete optimalisatievoorstellen.
Eis 32	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het voorbereiden en begeleiden van leveranciersaudits (bijvoorbeeld van grote softwarevendors), inclusief het verzamelen van benodigde data en het beoordelen van voorstellen vanuit leveranciers.

Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 33	Tijdens de gehele looptijd geldt één vaste marge, exclusief BTW maar inclusief alle overige kosten.
Eis 34	Opdrachtnemer factureert geen additionele kosten zoals administratie-, order-, reis- of verblijfskosten.
Eis 35	Facturen bevatten minimaal: ordernummer, aantallen, stuksprijs, licentiegegevens, marge en totaalprijzen.
Eis 36	Facturen komen altijd van opdrachtnemer, niet van onderaannemers.
Eis 37	Opdrachtnemer biedt maximaal 5% afwijking ten opzichte van gangbare tarieven op licenties; opdrachtgever mag elders inkopen indien voorwaarden gunstiger zijn.
Eis 38	Opdrachtnemer garandeert toepassen van overheidstarieven waar beschikbaar.
Eis 39	Prijsopgave in offertes is bindend voor minimaal 30 dagen.
Eis 40	Creditcard/PayPal-aankopen moeten mogelijk zijn.
Eis 41	Alle door softwareleveranciers verstrekte kortingen, rebates en incentives die verband houden met de inkoopvolumes van Opdrachtgever worden volledig en transparant aan Opdrachtgever doorgegeven, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 42	Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever inzicht in de opbouw van de inkoopprijs, inclusief de door de leverancier gehanteerde listprijs en eventuele staffelkortingen, op verzoek van Opdrachtgever.
Eis 43	Opdrachtnemer levert op periodieke basis (minimaal eenmaal per jaar) een overzicht van gerealiseerde besparingen en kostenverminderingen ten opzichte van listprijzen en/of historische situatie.
Eis 44	Voor cloud- en abonnementsdiensten biedt opdrachtnemer op verzoek kostentransparantie op abonnements-, applicatie- en/of afdelingsniveau, bijvoorbeeld via dashboards of rapportages.

Contractmanagement

	Inhoud
Eis 45	Opdrachtnemer zorgt voor actuele documentatie (SLA's, contracten met softwarebrokers en leveranciers, Verwerkersovereenkomsten, etc) via portal of digitaal kanaal.
Eis 46	Alle licentieposities moeten overeenkomen met gegevens van leveranciers.
Eis 47	Offertes voor nadere overeenkomsten bevatten alle verplicht gestelde elementen zoals SKU, looptijd, marge, prijzen en voorwaarden.
Eis 48	Overname partnerstatus, faillissementen of overnames door leveranciers worden onmiddellijk gemeld.
Eis 49	Lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend tot einde looptijd.
Eis 50	Opdrachtgever en opdrachtnemer leggen in de SLA en/of nadere overeenkomsten concrete KPI's vast, waaronder in elk geval: tijdigheid van levering, juistheid van facturen, beschikbaarheid van het portaal en naleving van reactietijden.
Eis 51	Opdrachtnemer levert per kwartaal een SLA-rapportage waarin prestaties worden afgezet tegen de overeengekomen KPI's en, indien van toepassing, verbetermaatregelen worden voorgesteld.
Eis 52	Opdrachtgever heeft het recht om ten minste eenmaal per jaar een audit uit te voeren of te laten uitvoeren op de juistheid van doorbelaste licentieprijzen, marges en volumekortingen, en op de volledigheid van licentieadministratie.
Eis 53	Bij structurele onderprestatie ten opzichte van KPI's kunnen partijen nadere afspraken maken over verbeterplannen en, indien passend, sancties of malusregelingen.

Juridische eisen (incl. Privacy en gegevensbescherming)

	Inhoud
Eis 54	Nederlands is de voertaal voor contractuele communicatie; documentatie is Nederlandstalig tenzij anders overeengekomen.
Eis 55	Opdrachtnemer voldoet aan AVG en BIO2 en/of NIS2 en heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.
Eis 56	Beveiligingsincidenten en datalekken worden binnen 24 uur gemeld, inclusief voorgeschreven informatie.
Eis 57	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor AVG-gerelateerde aanspraken.
Eis 58	Opdrachtnemer accepteert GIBIT-voorwaarden en bemiddelt waar nodig bij leveranciers die aanvullende voorwaarden stellen.
Eis 59	Opschorting/aanpassing van verplichtingen is mogelijk bij calamiteiten.
Eis 60	Persoonsgegevens die via de webportal of aanverwante systemen worden verwerkt, worden uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij Opdrachtgever daar expliciet en schriftelijk van afwijkt.
Eis 61	Opdrachtnemer gebruikt bij de uitvoering uitsluitend subverwerkers die vooraf schriftelijk door Opdrachtgever zijn goedgekeurd en waarmee een passende verwerkersovereenkomst is gesloten.
Eis 62	Opdrachtnemer voert periodiek (ten minste eenmaal per twee jaar) een onafhankelijke security-audit of -assessment uit op de relevante portalen en systemen en stelt de samenvatting van de bevindingen op verzoek ter beschikking aan Opdrachtgever.
Eis 63	Opdrachtnemer borgt dat alle gebruikte SaaS-diensten voldoen aan open standaarden zoals aanbevolen door het Forum Standaardisatie, tenzij aantoonbaar niet toepasbaar, en motiveert afwijkingen op verzoek van Opdrachtgever.
Eis 64	Logbestanden met betrekking tot toegang tot het licentieportaal en wijzigingen in licentie- en contractdata worden minimaal 12 maanden bewaard ten behoeve van audit- en forensische doeleinden.