

Programma van Eisen

Aanbesteding Infrastructuurlicenties en Standaardsoftwarelicenties – Gemeente Helmond

23-04-2026, v1.0

Het Programma van Eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet voldoet, volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben en hieraan te voldoen.

Nr.	Omschrijving
1. Relatiebeheer en communicatie	
1	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager en een vervanger toe aan Opdrachtgever. Deze accountmanager kan de totale dienstverlening overzien en beschikt over voldoende bevoegdheden om de dienstverlening bij te sturen. Opdrachtgever wijst eveneens een vaste contactpersoon aan.
2	Er vindt minimaal twee keer per jaar een overleg plaats. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit worden verhoogd naar meerdere keren per jaar.
3	Alle contacten met Opdrachtnemer verlopen in de Nederlandse taal en zijn bereikbaar tijdens Nederlandse kantooruren.
4	Opdrachtnemer legt alle afspraken, wijzigingen en besluiten schriftelijk vast en deelt deze binnen vijf werkdagen na het overleg met Opdrachtgever.
2. Partnerstatus en certificering	
5	Opdrachtnemer heeft een actieve technische relatie met de eindfabrikanten waarvan de licenties onderdeel uitmaken van de licentielijst, waaronder minimaal Microsoft en VMware. Opdrachtnemer acteert minimaal als LAR/TAP Elite/Platinum partner richting deze eindfabrikanten.
6	Opdrachtnemer beschikt over medewerkers met een actuele en door de fabrikant erkende certificering als licentiespecialist voor minimaal Microsoft en VMware. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat deze certificeringen geldig zijn.
7	Opdrachtnemer is in staat om VNG GT Microsoft licenties of opvolger daarvan te leveren aan Opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer is aantoonbaar geautoriseerd om licenties te leveren onder de voor Opdrachtgever van toepassing zijnde Microsoft-overeenkomstvorm, waaronder Microsoft EA, CSP of MPSA. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer deze autorisatie aan.

Nr.	Omschrijving
3. Scope en levering	
9	Opdrachtnemer is in staat licenties te leveren voor standaardsoftware die onderdeel uitmaakt van de digitale werkplek en het datacenter van Opdrachtgever, zoals opgenomen in de bij deze Raamovereenkomst behorende licentielijst. Dit omvat zowel on-premise als cloud licenties, inclusief bijbehorend advies en ondersteuning.
10	Doorlevering geschiedt op basis van de voorwaarden van het betreffende licentiecontract met de fabrikant, of op basis van de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.
11	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergrootte.
12	Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever voor geen enkel softwarepakket een afnamegarantie geeft.
13	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Opdrachtnemer met softwarefabrikanten of softwareuitgevers in gesprek te treden.
14	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem aangeboden licenties beschikbaar zijn voor levering gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst.
15	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst nadere opdrachten te verstrekken voor soortgelijke diensten, voor zover deze betrekking hebben op licenties die zijn opgenomen in de bij deze Raamovereenkomst behorende licentielijst.
4. Licentievoorwaarden	
16	Licentievoorwaarden zijn pas van toepassing als de met de licentie verband houdende software door Opdrachtgever is ontvangen en geaccepteerd.
17	Opdrachtnemer hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de softwarefabrikant of software-uitgever, tenzij in de nadere overeenkomst anders overeengekomen.
18	Het recht op gebruik van de softwareproducten omvat tevens het recht tot gebruik van updates en patches.
19	Licenties worden geleverd met de bijbehorende licentiecode(s) benodigd voor installatie en beheer, inclusief alle relevante documentatie en materialen.
5. Bestelprocedure en levertijden	
20	Bestellingen kunnen alleen plaatsvinden naar aanleiding van uitgebrachte offertes. Het proces verloopt als volgt: nadere offerteaanvraag, nadere offerte, beoordeling, bestelopdracht.

Nr.	Omschrijving
21	Na aanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal vijf werkdagen. Een spoedofferte wordt binnen drie werkdagen aangeleverd.
22	De aangeboden prijs in de nadere offerte is de totaalprijs inclusief alle kosten, zonder voorbehoud of aanvullende kostenposten.
23	De nadere offerte is minimaal vier weken geldig.
24	Bestelopdrachten worden uitsluitend schriftelijk of elektronisch verstrekt als nadere overeenkomst met referentie aan de gesloten Raamovereenkomst.
25	Na opdracht is de standaard doorlooptijd van een levering maximaal vijf werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen.
26	Indien een verkeerde licentie of component wordt geleverd, wordt deze kosteloos teruggenomen en wordt de volledige inkoopprijs gecrediteerd.
6. Rapportage	
27	Opdrachtnemer levert per kwartaal, kosteloos, een digitale managementrapportage over de uitvoering van de Raamovereenkomst. De rapportage bevat minimaal: levertijden, bestelde en geleverde licenties in de betreffende periode en kosten. Het moet mogelijk zijn dat Opdrachtgever tijdens de looptijd nadere aspecten aangeeft die in de rapportage worden opgenomen.
28	Opdrachtnemer levert de kwartaalrapportage uiterlijk twee weken voor het kwartaaloverleg aan.
29	Opdrachtnemer levert uiterlijk drie weken na afloop van het contractjaar een jaarrapportage en een trendrapport met strategisch advies over softwaremarktontwikkelingen, prijsontwikkelingen en contractoptimalisaties.
30	Opdrachtnemer levert twee kalendermaanden voor het aflopen van een nadere overeenkomst een rapportage per mail, zodat tijdig besloten kan worden over verlenging of beëindiging. De rapportage bevat indien mogelijk het licentiegebruik over de afgelopen periode.
31	De aangeleverde digitale data van de rapportages moet met spreadsheetfuncties analyseerbaar zijn.
7. Licentiecompliance en audit	
32	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het bijhouden van licentiegebruik en het voorbereiden op softwareaudits van producenten zoals Microsoft en VMware. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over wijzigingen in licentiemodellen of voorwaarden die van invloed kunnen zijn op de compliancestatus van Opdrachtgever.
33	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever actief en op verzoek over grote wijzigingen in het aanbod of de voorwaarden van softwareproducenten die van belang zijn voor Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
8. Geheimhouding	
34	Opdrachtnemer behandelt alle informatie die hij in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst ontvangt over de infrastructuur, het licentiegebruik en de bedrijfsvoering van Opdrachtgever als strikt vertrouwelijk. Opdrachtnemer deelt deze informatie niet met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
9. Exitbepaling	
35	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst verleent Opdrachtnemer medewerking aan een ordentelijke overdracht van licentiedocumentatie, activatiecodes en licentieoverzichten aan Opdrachtgever of diens nieuwe leverancier. Opdrachtnemer stelt hiervoor binnen twee weken na beëindiging een volledig en actueel overzicht beschikbaar.