

Programma van Eisen – Software

07-05-2026

Algemeen

#	Eis
1	Opdrachtnemer staat in voor constante en goede kwaliteit van de te leveren standaardsoftware, licenties, gebruiksrechten, cloud-/SaaS-diensten, hostingdiensten en bijbehorende dienstverlening gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
2	Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, normen, overheidsvoorschriften en licentie-, gebruiks-, support- en onderhoudsvoorwaarden van producenten/vendoren.
3	Binnen scope vallen standaardsoftware (COTS), Microsoft- en Adobe-licenties, overige standaardsoftwarelicenties, gebruiksrechten, abonnementsvormen, cloud-/SaaS- en hostingdiensten, licentiebeheer, Software Asset Management (SAM), licentieadvies en bijbehorende broker-, bestel-, contract-, rapportage-, administratieve en facturatiegerichte werkzaamheden.
4	Buiten scope vallen hardware, hardwaregerelateerde dienstverlening, maatwerkapplicaties, applicatieontwikkeling, technisch applicatiebeheer, complexe implementatieprojecten, systeembeheer en inhuur voor technische installatie- of configuratiewerkzaamheden, tenzij Opdrachtgever dit afzonderlijk schriftelijk opdraagt.
5	Opdrachtnemer levert uitsluitend rechtmatig verkregen, originele en voor het beoogde gebruik geldige licenties, abonnementen, cloud-/SaaS-diensten en bijbehorende support- en onderhoudsrechten.
6	Opdrachtnemer kan Microsoft- en Adobe-software rechtstreeks leveren op basis van een geldige partner-, reseller-, LSP-, CSP-status en spant zich in deze status gedurende de looptijd te behouden.
7	Overige software, licenties en diensten moeten via Opdrachtnemer kunnen worden betrokken, administratief verwerkt en gefactureerd. Opdrachtnemer blijft voor Opdrachtgever het contractuele en operationele aanspreekpunt.
8	Opdrachtnemer inventariseert direct na contractering welke bestaande licentieovereenkomsten kunnen worden overgenomen, adviseert per overeenkomst over de voor- en nadelen en verzorgt een door Opdrachtgever gewenste partnerwijziging kosteloos, voor zover dit contractueel en vendor-technisch mogelijk is.
9	Voor Microsoft-gerelateerde leveringen en dienstverlening geldt het toepasselijke VNG Framework GT Microsoft, inclusief eventuele gedurende de looptijd geldende opvolgers voor zover deze op de opdracht van toepassing zijn.
10	Opdrachtnemer meldt relevante wijzigingen in partnerstatussen, leveringsmogelijkheden, vendorrelaties of voorwaarden die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst onverwijld schriftelijk aan Opdrachtgever.

Advisering en SAM

#	Eis
11	Opdrachtnemer adviseert over aanschaf, implementatie, verlenging, wijziging en beëindiging van software(licenties), gericht op passend gebruik tegen zo laag mogelijke totale kosten en beheersbare juridische, technische en financiële risico's.
12	Opdrachtnemer houdt kennis van relevante product-, licentie- en vendorontwikkelingen actueel en informeert Opdrachtgever tijdig over onder meer prijswijzigingen, licentievoorwaarden, nieuwe versies, EOL, EOS en relevante ontwikkelingen binnen de gemeentelijke en overheidsmarkt.
13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor juiste, volledige en deugdelijk onderbouwde advisering en vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden als gevolg van aan Opdrachtnemer toerekenbaar onjuist of onvolledig advies, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtgever.
14	Opdrachtnemer voert bij aanvang van de overeenkomst een nulmeting uit van de binnen scope vallende software, licenties, gebruiksrechten, abonnementsvormen, cloud-/SaaS-diensten en bestaande licentieovereenkomsten. De resultaten worden geregistreerd in EIS 57 en 58.
15	Opdrachtnemer legt de resultaten van de nulmeting vast in de licentiebeheertool en levert een schriftelijk adviesrapport op met bevindingen, verbeterpunten, compliance-risico's en optimalisatiemogelijkheden, inclusief mondelinge toelichting op locatie indien Opdrachtgever daarom verzoekt.
16	Opdrachtnemer richt SAM in en onderhoudt dit gedurende de looptijd, gericht op software-assets, compliance, kostenbeheersing, lifecycle management en beperking van juridische en financiële risico's.
17	Opdrachtnemer bewaakt dat Opdrachtgever compliant is en blijft met licentie- en gebruiksvoorwaarden voor bestaande en nieuwe software binnen scope.
18	Opdrachtnemer registreert de gebruikte software en licenties volledig en actueel en verzorgt waar nodig registratie bij producenten/vendoren.
19	Opdrachtnemer rapporteert minimaal eenmaal per jaar over de compliance-status en stemt het rapportagemoment af op relevante true-up-, verlengings- en auditmomenten.
20	Na gunning spreken partijen een complianceprocedure af met minimaal controles, escalatie, overleg en opvolging van bevindingen. Opdrachtnemer stelt hiervoor kosteloos passende tooling beschikbaar.
21	Bij audits door softwareproducenten/vendoren ondersteunt en begeleidt Opdrachtnemer Opdrachtgever volledig, inclusief analyse van vendorclaims, benodigde bewijsvoering en advies over opvolging.

Openbare Europese aanbesteding voor Software voor gemeente Nieuwkoop

© Gemeente Nieuwkoop, dit document mag niet worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van gemeente Nieuwkoop.

Prijzen, marges, offertes en levering

#	Eis
22	Prijzen worden vermeld in euro's, exclusief en inclusief btw, en omvatten alle eisen en werkzaamheden uit de aanbestedingsstukken en de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
23	Meerwerk of extra kosten mogen uitsluitend worden gefactureerd na voorafgaande expliciete schriftelijke melding door Opdrachtnemer en schriftelijke akkoordverklaring van Opdrachtgever.
24	De verkoopprijs is nooit hoger dan de aantoonbare netto-inkoopprijs vermeerderd met het overeengekomen opslagpercentage.
25	Onder netto-inkoopprijs wordt verstaan de inkoopprijs van Opdrachtnemer na aftrek van aan de opdracht toerekenbare kortingen, credits, rebates, bonussen, staffelvoordelen en overige financiële voordelen van Opdrachtnemer.
26	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om voor Opdrachtgever de best mogelijke inkoopprijs, korting, contractvorm en voorwaarden bij producent, distributeur of kanaalpartner te realiseren.
27	Opdrachtnemer past het overeengekomen opslagpercentage toe ongeacht softwaretype, merk, leverancier, contractvorm of bestelhoeveelheid.
28	Producten en diensten worden geleverd tegen tarieven die ten minste marktconform zijn (zie ook Eis 32), dan wel lager, met in acht neming van eisen 24 en 27.
29	Opdrachtnemer levert bij inschrijving een overzicht van alle mogelijke aanvullende dienstverlening met toelichting en prijsstelling. Deze prijzen zijn vast gedurende de looptijd, behoudens overeengekomen indexering.
30	Op verzoek licht Opdrachtnemer de prijsopbouw toe, inclusief inkoopprijs, brutomarge en overige componenten, en onderbouwt Opdrachtnemer de inkoopprijs met herleidbare bewijsstukken.
31	Opdrachtgever mag de gehanteerde prijzen en marges op eigen kosten laten controleren door een onafhankelijke auditor. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking en geeft inzage in relevante financiële bescheiden.
32	Opdrachtgever mag offertes door een onafhankelijke derde laten toetsen op marktconformiteit aan de hand van ten minste drie concurrerende leveranciers als deze beschikbaar zijn. De aangeboden prijs moet marktconform of lager zijn
33	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- of ordergrootte en brengt geen orderkosten of andere toeslagen in rekening.
34	Opdrachtnemer levert na een offerteaanvraag binnen maximaal vijf (5) Werkdagen een offerte aan. Bij een door Opdrachtgever als spoed aangeduide offerteaanvraag geldt een maximale termijn van drie (3) Werkdagen, tenzij Opdrachtgever in de aanvraag een andere termijn stelt.
35	Een offerte bevat minimaal productnaam, vendor, versie of abonnementsvorm, aantallen, looptijd, leveringsvoorwaarden, netto-inkoopprijs, toegepaste korting(en), opslagpercentage, totaalprijs, eventuele afhankelijkheden en geldigheidsduur. De offerte is minimaal dertig (30) kalenderdagen geldig, tenzij vendorvoorwaarden aantoonbaar een kortere geldigheid voorschrijven.
36	Na een bestelling levert, activeert of registreert Opdrachtnemer standaardsoftware en licenties binnen maximaal vijf (5) Werkdagen. Spoedleveringen, door Opdrachtgever aangeduid, worden binnen maximaal drie (3) Werkdagen geleverd, geactiveerd of geregistreerd, voor zover producent-/vendorprocessen dit toelaten.
37	Als voor een offerte of levering aantoonbaar informatie, akkoord of verwerking door een producent/vendor nodig is waardoor de genoemde termijn niet haalbaar is, meldt Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen met reden, verwachte doorlooptijd en voorgestelde opvolgactie.

Bestelling en facturatie

#	Eis
38	Bestellingen verlopen via het door Opdrachtgever voorgeschreven bestelproces of bestelsysteem, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders bepaalt.
39	Opdrachtnemer verzendt per afzonderlijke opdracht een duidelijke en volledig gespecificeerde factuur die voldoet aan de wettelijke factuureisen.
40	Iedere factuur bevat minimaal: ordernummer, kostenplaats/grootboeknummer, naam/titel van product of dienst, factuurnummer, factuurdatum, omschrijving, totaalbedrag, kortingen en interne contactpersoon. Bij meerdere orders worden de ordernummers en bedragen afzonderlijk vermeld.
41	Facturen worden digitaal verzonden aan crediteuren@nieuwkoop.nl , bij voorkeur als e-factuur in UBL-formaat via PEPPOL of als PDF. Het OIN-nummer van Opdrachtgever is 1816172638000. Papieren facturen en niet-PDF e-mailfacturen worden in beginsel niet geaccepteerd.

Communicatie, overleg en service

#	Eis
42	Alle communicatie en documentatie vindt plaats in het Nederlands. Technische documentatie en productinformatie mogen in het Engels worden verstrekt indien gebruikelijk.
43	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon en één vaste plaatsvervanger aan als SPOC en escalatiepunt. Beiden beschikken over voldoende inhoudelijke kennis en beheersen de Nederlandse taal goed.
44	Opdrachtnemer beschikt over één centraal meldpunt en een vaste procedure voor vragen, verzoeken, klachten, escalaties en storingsen over software en dienstverlening.

Openbare Europese aanbesteding voor Software voor gemeente Nieuwkoop

#	Eis
45	Het servicecontactpunt is op Werkdagen bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur per telefoon en e-mail. Het indienen van vragen of meldingen is kosteloos.
46	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van vragen, verzoeken, klachten en escalaties uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen en geeft bij inhoudelijke opvolging aan wie verantwoordelijk is, welke vervolgstap wordt genomen en wanneer terugkoppeling volgt.
47	Klachten worden binnen tien (10) Werkdagen inhoudelijk beantwoord en opgepakt. Indien volledige afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, motiveert Opdrachtnemer dit schriftelijk en verstrekt zij een concrete planning voor afhandeling.
48	Ten minste eenmaal per halfjaar vindt tactisch overleg plaats op locatie van Opdrachtgever. Eén overleg per jaar wordt gecombineerd met strategische evaluatie. Operationeel overleg vindt plaats wanneer nodig.

Rapportage

#	Eis
49	Opdrachtgever ontvangt eenmaal per halfjaar een overall managementrapportage in Word- of Excel-formaat.
50	De rapportage bevat minimaal: actueel softwareoverzicht, aangeschafte software inclusief aantallen en inkooprijzen, gefactureerde kosten, SAM-status, KPI's/prestatieafspraken, verlengingsmomenten, compliance-aandachtspunten en eventuele afwijkingen met verbetermaatregelen. De tweede halfjaarrapportage geldt tevens als jaarrapportage.
51	De rapportage wordt uiterlijk binnen vijftien (15) Werkdagen na afloop van de rapportageperiode aangeleverd.
52	Opdrachtnemer verstrekt daarnaast op incidenteel verzoek kosteloos maximaal drie (3) maatwerkrapportages per kalenderjaar.

Vaste dienstverlening en licentiebeheertool

#	Eis
53	Opdrachtnemer voert naast het geëiste in EIS 19 gedurende de looptijd SAM uit en adviseert proactief over passende licentievormen, compliance, relicensing, virtualisatie, optimalisatie van licentiebeheer en lifecycle-/renewal-management.
54	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever ondersteunen bij softwareselectietrajecten voor standaardsoftware binnen de scope van de opdracht.
55	Opdrachtnemer stelt kosteloos een licentiebeheertool beschikbaar, inclusief installatie, configuratie, implementatie, hosting, beheer, onderhoud en reguliere updates gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
56	De licentiebeheertool is 24/7 beschikbaar en biedt minimaal inzicht in actieve licenties, aangeschafte licenties, gebruiksrechten, abonnementsvormen, leverancier/vendor, aanschafdatum, looptijd, einddatum en verlengingsmomenten.
57	Opdrachtnemer registreert alle door haar geleverde en nog te leveren licenties, onderhoudsovereenkomsten en abonnementen volledig en actueel in de licentiebeheertool.
58	Het licentiebeheer, inclusief inrichting van de licentiebeheertool en registratie van reeds aanwezige licenties, is uiterlijk binnen negentig (90) kalenderdagen na contractdatum operationeel.
59	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal acht (8) weken vóór afloop van licenties, vermeerderd met eventuele opzegtermijn, en voegt een onderbouwd verlengings-, wijzigings- of beëindigingsadvies toe.
60	Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever periodiek en proactief over wijzigingen in licentievoorwaarden, onderhoudsvoorwaarden en abonnementscondities.

Exit en overdracht

#	Eis
61	Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst een beknopt Exitplan op en actualiseert dit minimaal jaarlijks en op verzoek van Opdrachtgever. Het Exitplan bevat ten minste activiteiten, verantwoordelijkheden, benodigde informatie, planning, risico's, afhankelijkheden en overdrachtsmomenten.
62	Bij beëindiging, afloop of niet-verlenging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer tijdig, volledig en kosteloos mee aan een ordelijke overdracht naar Opdrachtgever, een opvolgend leverancier of producent/vendor, waaronder herregistratie, partnerwijziging en overdracht van openstaande acties.
63	Opdrachtnemer draagt alle relevante licentiegegevens, contractgegevens, rapportages, documentatie, audittrails, administratieve gegevens en exporten uit de licentiebeheertool kosteloos over in een gangbaar, leesbaar en bewerkbaar formaat, waaronder minimaal Excel of CSV en waar relevant PDF.
64	Opdrachtnemer voorkomt vendor lock-in en operationele belemmeringen bij exit en verleent tot maximaal drie (3) maanden na einde Overeenkomst redelijke medewerking voor continuïteit, voor zover nodig en vendorvoorwaarden dit toelaten.
65	Na afronding van de exit verwijdert of retourneert Opdrachtnemer op eerste verzoek alle gegevens van Opdrachtgever die niet langer nodig zijn voor wettelijke bewaarplichten of lopende verplichtingen en bevestigt dit schriftelijk.