

#	Categorie	Omschrijving uitvraag
Algemene eisen ICT-middelen		
Algemene Eisen		
AE1	Algemeen	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de dienstverlening, waaronder alle kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in dit PvE, kan de Opdrachtnemer alleen in rekening brengen via de beschikbare Tarieven van de Diensten zoals die zijn opgenomen in het Prijzenblad. Alle kosten die voortvloeien uit de eisen die in deze lijst zijn opgenomen dienen daarom inbegrepen te zijn in deze Tarieven van de Diensten.
AE2	Algemeen	De opdrachtnemer handelt zelf de reparatie en garantie af en dient als Single point of Contact (SPOC). De gemeente wenst niet belast te worden met extra handelingen m.b.t. reparatie en garantieafhandeling buiten het aanmeldproces. De opdrachtnemer dient een track en trace proces te hebben waarbij de status van de aanvraag in wordt geregistreerd en de status duidelijk is voor de gemeente. Onder garantieafhandeling valt ook de afhandeling van DOA (dead on arrival)
AE3	Assortiment	Opdrachtnemer beschikt over een breed assortiment werkplek gerelateerde hardware en accessoires (o.a. twee in één device, notebooks, tablets, randapparatuur (beeldschermen), invoerapparatuur (toetsenborden, muizen, styluspennen, webcams, headsets), rug- en schoudertas, beschermhoes, kabels, connectoren en opladers, maar niet beperkt tot waaruit de opdrachtgever via het webportaal kan kiezen. De artikelen vermeld op het tarievenblad dienen als basis en worden naar verwachting afgenomen. Hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Ook alle overige werkplek gerelateerde hardware dient de opdrachtnemer te kunnen leveren. Voor meer informatie over de opdracht: zie hoofdstuk 2.4 uit de offerte aanvraag.
AE4	Security	In overeenstemming met het security beleid van gemeente Almere wordt ieder geleverd device opgenomen in de Mobile Device Management (MDM)-omgeving van de gemeente Almere. Voor laptops geldt dat deze worden aangesloten op de bestaande beheer- en securityomgeving van de gemeente (Microsoft Intune / Endpoint Manager).
Communicatie		
CE1	Taal	Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever geschiedt te allen tijde in het Nederlands, tenzij anders overeengekomen.
CE2	Single point of Contact (SPOC)	De opdrachtnemer dient over een service delivery manager te beschikken die als Single Point of Contact fungeert. De service delivery manager is het primaire aanspreekpunt voor tactische en operationele zaken rondom leveringen, dienstverlening (inclusief escalaties), autorisatiebeheer en offerteaanvragen.
CE3	Bereikbaarheid	De opdrachtnemer is tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00), met uitzondering van wettelijke en in Nederland erkende feestdagen, beschikbaar via een vooraf aangegeven algemeen telefoonnummer en algemeen e-mailadres. Met ‘algemeen’ wordt in dit geval bedoeld dat het betreffende telefoonnummer en e-mailadres niet van één medewerker van de opdrachtnemer is. Het is de bedoeling dat de opdrachtnemer een e-mailadres en/of telefoonnummer beschikbaar stelt dat door meerdere medewerkers van de opdrachtgever gebruikt, uitgelezen en beantwoord kan worden. Het e-mailadres en telefoonnummer worden bij ingang van de raamovereenkomst vastgesteld.
Dienstverlening		
Algemene eisen		
DAE1	Aanbod	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf in overleg te treden met vendors over het (prijs)aanbod, onder meer teneinde de (onderbouwing van de) marktconformiteit en inzicht in prijsstellingen te waarborgen. De volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening binnen nadere opdrachten berust bij opdrachtnemer. Indien uit marktinformatie blijkt dat gunstigere voorwaarden mogelijk zijn, wordt dit tussen opdrachtgever en opdrachtnemer besproken met het oog op optimalisatie van het uiteindelijke (prijs)aanbod.
DAE2	Levering	De levering van ICT-middelen vindt plaats tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur) op een door opdrachtgever aangewezen locatie zoals opgenomen in de Nadere offerteaanvraag.
DAE3	Levering	Deelleveringen zijn na goedkeuring van opdrachtgever toegestaan, echter dit laat de overeengekomen levertijd onverlet. Dat wil zeggen dat de laatste (deel)levering ontvangen moet zijn binnen de gestelde levertermijn.
DAE4	Levering	Opdrachtnemer levert producten Delivered Duty Paid (DDP) volgens de Incoterms 2020. Alle kosten die samenhangen met transport, afhandeling, verzekering, douaneformaliteiten en aflevering op de overeengekomen locatie zijn in de aanbieding inbegrepen. Er worden geen aanvullende afhandelings- of administratiekosten aan opdrachtgever doorbelast.
DAE5	Levering	Onjuiste of structureel niet-nagekomen levertijdindicaties worden beschouwd als een tekortkoming in de dienstverlening.
DAE6	Garantie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en volledig registreren, activeren en beheren van de bijbehorende garantie- en supportcontracten, waaronder de tijdige, volledige en zorgvuldige begeleiding van garantieclaims en supportverzoeken. Deze verantwoordelijkheid blijft volledig bij opdrachtnemer berusten, ook indien opdrachtgever de vorm of omvang van de garantie- of supportcontracten bepaalt.
DAE7	Garantie	In geval van garantieclaims of supportverzoeken kan opdrachtgever zich voor de afhandeling daarvan wenden tot opdrachtnemer. In dat geval verzorgt opdrachtnemer de afhandeling van de garantieclaim of het supportverzoek bij de betreffende fabrikant. Opdrachtnemer heeft hiervoor een adequate serviceorganisatie ingericht die tenminste voldoet aan de volgende eisen in de toelichting. Deze worden meegenomen in de garantieafhandeling a. Bereikbaar conform het gestelde in het programma van eisen. b. Volledig Nederlandstalige ondersteuning. c. Per garantieclaim en supportverzoek informeert opdrachtnemer opdrachtgever elke twee werkdagen over de status en de voortgang. d. De serviceorganisatie spant zich in om de garantievoorwaarden bij de betreffende fabrikant te waarborgen. Dit houdt in dat de serviceorganisatie naleving van de garantievoorwaarden afdwingt. e. De serviceorganisatie borgt dat er bij vervanging of reparatie uitsluitend gebruik gemaakt wordt van door de betreffende fabrikant geleverde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. f. De serviceorganisatie van opdrachtnemer borgt dat alle vervangingen en/of reparaties uitgevoerd worden conform de voorwaarden van de betreffende fabrikant en dat de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht blijven. g. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor passende escalatie richting de fabrikant indien deze zijn verplichtingen niet nakomt, en informeert opdrachtgever proactief over de voortgang en eventuele afwijkingen.
DAE8	Garantie	Opdrachtnemer kan voor de afhandeling van garantie en/of support geen aanvullende kosten bij opdrachtgever in rekening brengen.
DAE9	Garantie	Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in geval van garantie- en/of supportissues rechtstreeks met de betreffende fabrikant contact te zoeken. In dat geval handelt opdrachtgever de garantieclaim of het supportverzoek zelfstandig af met de betreffende fabrikant. Opdrachtnemer beperkt deze mogelijkheid niet en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
DAE10	Service	Pakbonnen worden zowel fysiek als digitaal aangedragen.
DAE11	Service	De opdrachtnemer dient functionele ondersteuning te bieden bij het indienen, verwerken en opvolgen van retouraanvragen.
DAE12	Partner	De opdrachtnemer dient toegang te hebben tot een breed en actueel portfolio van producten van toonaangevende fabrikanten, inclusief officiële distributiekkanalen, teneinde authenticiteit, garantieafhandeling, beveiligingsupdates en lifecycle-ondersteuning te kunnen waarborgen. Hieronder wordt een opsomming gegeven van relevante licenties en certificeringen die in dit kader van belang zijn: •Officiële Apple Authorized Reseller en/of Apple Authorized Enterprise Reseller status; •Officiële autorisatie of partnership voor Samsung (bijvoorbeeld Samsung Knox Partner of gelijkwaardig) •Geautoriseerd partner of reseller van toonaangevende werkplekapparatuurleveranciers zoals Dell Technologies, HP, Lenovo, Microsoft en Samsung •Antoonbare toegang tot producentprogramma’s voor zakelijke device-registratie en -beheer, zoals: - oApple Business Manager, - oAndroid Zero Touch, - oMicrosoft Intune - oSamsung Knox Mobile Enrollment.
DAE13	Partner	De opdrachtnemer is in staat mobile devices en workstations te registreren in Mobile Device Management oplossingen van Apple, Dell, Microsoft, Lenovo, HP, Dell en Samsung.
DAE14	Levering	Artikelen kunnen zowel in batches als in stuks levering (1 artikel) geleverd worden.
Hardware & Accessoires		
Algemene eisen		
HWA1	Hardware Algemeen	Indien een apparaat niet meer voldoet of end of life is, dan kan de leverancier deze afleveren. De Leverancier heeft hiervoor een duurzaam recycleproces ingericht.
HWA2	Hardware Algemeen	De opdrachtnemer verzocht het garantie termijn en voorziet van lifecycle management. Dit houdt in dat het apparaat of accessoire wordt voorzien van minimaal twee tot en met drie (2-3) jaar fabrieksgarantie of eventuele mogelijkheid tot bijkopen van garantie

HWA3	Hardware Algemeen	De opdrachtnemer voorziet van duidelijke EOL/EOS informatie. De opdrachtnemer kondigt tijdig aan wanneer aangeschafte producten de End of Life/End of Support termijn bereiken.
HWA4	Hardware Algemeen	Opdrachtnemer levert alleen ICT-middelen (inclusief bijbehorende producten en diensten) die bedoeld zijn voor de Nederlandse markt (of EMEA-markt) en die via een door de betreffende fabrikant erkend/geautoriseerd partnerkanaal geleverd worden.
HWA5	Kwaliteit	Alle door opdrachtnemer te leveren ICT-middelen dienen fabrieksnieuw te zijn, te voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten van de betreffende fabrikant en te zijn samengesteld uit standaardproducten en diensten van de betreffende fabrikant. Refurbished of renewed hardware is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk met opdrachtgever anders is overeengekomen.

Functionele Eisen Hardware

HWF1	Hardware Functioneel	De ICT-middelen dienen geschikt te zijn voor intensief, continu en dagelijks zakelijk gebruik.
HWF2	Hardware Functioneel	Het ICT-middel moet makkelijk te gebruiken zijn of ingesteld kunnen worden voor betere toegankelijkheid.

Webportaal

Webportaal Algemene eisen

WAE1	Webportaal Algemeen	De webshop voorziet ieder aangeboden artikel van actuele productinformatie, inclusief minimaal één recente, duidelijke en representatieve productafbeelding die het daadwerkelijk te leveren artikel correct weergeeft (kleur, model en uitvoering). Afwijking van de afbeelding is een tekortkoming.
WAE2	Webportaal Algemeen	De webshop vermeldt per aangeboden artikel vóór bestelling een verwachte levertijd in werkdagen, gebaseerd op actuele voorraad- en leveranciersinformatie. Indien de levertijd wijzigt, wordt deze binnen één werkdag geactualiseerd in de webshop.
WAE3	Webportaal Algemeen	De webshop vermeldt per aangeboden artikel het actuele aantal direct leverbare stuks. De weergegeven voorraad is gebaseerd op actuele voorraadgegevens en is leidend bij de bestelling.
WAE4	Webportaal Algemeen	De webshop voorziet het artikel van de juiste specificaties per artikel.
WAE5	Webportaal Algemeen	De webshop beschikt over een functionele zoekfunctie waarmee gebruikers aangeboden artikelen kunnen vinden op basis van minimaal artikelnaam, artikelnummer en trefwoord.
WAE6	Webportaal Algemeen	De webshop voorziet in de werking in combinatie met werkplek voorzieningen/ applicaties om gebruik door medewerkers met een beperking mogelijk te maken.
WAE7	Webportaal Algemeen	De webshop voorziet in de werking in combinatie met werkplek voorzieningen/ applicaties om gebruik door medewerkers met een beperking mogelijk te maken. De opdrachtnemer past de Europese Norm EN 301 549 toe, inclusief WCAG 2.2 niveau A en AA, zoals wettelijk voorgeschreven in de Wet digitale overheid.
WAE8	Webportaal Algemeen	Het design systeem van Almere (huisstijl) wordt toegepast om een uniform uiterlijk en werking te realiseren voor alle online omgevingen van Almere.

Webportaal Functionele Eisen

WFE1	Webportaal Functioneel	De webshop dient op basis van autorisatiebeheer toegang te bieden aan verschillende gebruikers op basis van hun functie of rol.
WFE2	Webportaal Functioneel	De opdrachtnemer dient binnen het webportaal een track en trace proces te hebben waarbij de status van de reparatie en/of garantie aanvraag wordt geregistreerd en inzichtelijk is voor de gemeente. Onder garantieafhandeling valt ook de afhandeling van DOA (dead on arrival) leveringen.
WFE3	Webportaal Functioneel	De webshop dient op basis van autorisatiebeheer toegang te bieden tot facturen.
WFE4	Webportaal Functioneel	De webshop dient op basis van autorisatiebeheer toegang te bieden tot offertes.
WFE6	Webportaal Functioneel	Het webportaal dient gebruikers in staat te stellen factuur- en afleveradressen toe te voegen en aan te passen.
WFE7	Webportaal Functioneel	Het webportaal dient gebruikers in staat te stellen kostenplaatsen toe te voegen en aan te passen.
WFE8	Koppeling AFAS	Het overgenomen winkelmandje vanuit de leverancier is in InSite niet aanpasbaar. (De Profit-gebruiker kan het uit de webshop van de leverancier niet aanpassen in InSite). Het winkelmandje wordt bevestigd met het concept ordernummer leverancier dat vanuit de webshop meekomt. Deze stuurt Profit in de XML-order mee terug naar de leverancier op grond waarvan vervolgens de webshop de bestelling, die de webshop ‘vastgehouden’ heeft, gecontroleerd en gekoppeld wordt.
WFE9	Webportaal Functioneel	De toegang tot het web-based portaal dient minimaal beveiligd te zijn door invoering van een gebruikersnaam en een wachtwoord dat zich conform algemeen geldende normen in de ICT branche kwalificeert als een sterk wachtwoord.
WFE10	Webportaal Functioneel	Portaalgebruikers moeten gedwongen worden bij eerste aanmelding zelf hun wachtwoord te veranderen.
WFE11	Webportaal Functioneel	Een portaalgebruiker hoeft slechts eenmaal op het webbased portaal in te loggen. Alle voor hem toegankelijke informatie of functionaliteit is daarna zonder het opnieuw invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord beschikbaar (single sign-on).
WFE12	Webportaal Functioneel	De performance van het webbased portaal moet zodanig zijn dat responstijden kleiner dan 1 seconde zijn (exclusief verwerkingstijden van SQL-opdrachten, en exclusief eventuele vertraging die wordt veroorzaakt door verbindingen die door de CMO of de Opdrachtgever wordt gebruikt).
WFE13	Webportaal Functioneel	De communicatie met het webbased portaal gaat met HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure).

Functioneel beheer en onderhoud

Inrichten dienstverlening

NCD01	Dienstverlening	Binnen 60 dagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst dient een document 'Dossier Afspraken en Procedures' (DAP) te zijn opgesteld waarin praktische, operationele werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en de CMO zijn vastgelegd. Dit DAP is van kracht tijdens de looptijd van de Overeenkomst en kan jaarlijkse aangepast worden. Het DAP is van toepassing tijdens de levering van de diensten. Het DAP omvat alle afspraken die een strategisch, tactisch en operationeel karakter hebben en omvat minimaal de actuele contact gegevens van de betrokkenen van beide partijen die een rol spelen bij het operationeel en wellicht tactische beheer, inclusief een procedure om wijzigingen in het DAP aan te brengen. Opdrachtnemer is redacteur van het DAP.
NCD02	Dienstverlening	De opdrachtnemer levert periodiek een rapportage aan, waarin in onder de volgende punten worden gerapporteerd en vervolgens geagendeerd in het operationeel overleg: - maandrapportages; - Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen; - Nieuwe gerapporteerde afwijkingen; - Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP; - Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de bestellingen en leveringen; - optimalisatie van de dienstverlening; De momenten en frequentie van overleg (operationeel, tactisch en strategisch) worden na de gunning onderling afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever - servicelevels (zie hiervoor ook Bijlage - Communicatiematrix en contractoverleg).
NCD03	Dienstverlening	De opdrachtnemer geeft in de SLA aan welke performance-aspecten als basis van beschikbaarheid KPI's gebruikt worden en opdrachtnemer geeft inzicht in hoe deze beheerd worden.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen & Social Return

MVOI01	Social Return	Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 2% van de totale opslag (excl. B.T.W.) in het kader van Social Return wordt aangewend.
--------	---------------	--

MVOI02	Inname en dataverwijdering	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de inname en verwerking van bestaande apparatuur. Onderdeel hiervan is het gecertificeerd wissen van data op alle informatiedragers, conform de DIN 66399 (ISO/IEC 21964) norm, minimaal beschermingsniveau 2 (vertrouwelijk), of een gelijkwaardige norm. De opdrachtnemer: - verstrekt per dataverwijdering een certificaat met vermelding van het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering; - voert de dataverwijdering uit binnen twintig (20) werkdagen na overdracht van de apparatuur, tenzij anders overeengekomen bij grote bulkleveringen. Opdrachtgever bepaalt in welke gevallen van deze dienstverlening gebruik wordt gemaakt.
MVOI03	Herinzet	De opdrachtnemer dient apparatuur geschikt te maken voor herinzet bij door de opdrachtgever aangewezen (lokale) partijen, zoals onderwijsinstellingen. De opdrachtnemer: - draagt zorg voor de organisatie en coördinatie van de samenwerking met deze partijen; - borgt een ordentelijk, transparant en controleerbaar proces rondom herinzet; - draagt zorg voor de installatie van benodigde licenties op apparatuur die heringezet wordt (Windows en Office).
MVOI04	Apparatuur met restwaarde	De opdrachtnemer dient een transparante en controleerbare werkwijze te hanteren voor apparatuur die niet geschikt is voor herinzet, maar nog een restwaarde vertegenwoordigt. De opdrachtnemer: - hanteert een objectieve en marktconforme methode voor het vaststellen van de restwaarde; - draagt zorg voor een passende financiële vergoeding aan de opdrachtgever voor deze restwaarde.
MVOI05	Recycling zonder restwaarde	De opdrachtnemer dient apparatuur die niet herbruikbaar is en geen restwaarde meer heeft op een duurzame en verantwoorde wijze te verwerken. Dit omvat minimaal: - recycling conform geldende wet- en regelgeving (waaronder WEEE/richtlijn e-waste); - aantoonbare inzet op circulariteit en beperking van milieubelasting; - transparantie over (de relevante delen van) de verwerkingsketen.
MVOI07	Afvoeren	De opdrachtnemer verwijdert de data van de oude apparatuur, zoals benoemd bij eis MVOI02 binnen twintig (20) werkdagen nadat de oude apparatuur aan hem is overgedragen, tenzij anders overeengekomen bij grote bulkleveringen.

Contract- en Leveranciersmanagement

NCC01	Contract	De gemeente Almere hanteert binnen inkooptrajecten van ICT (gerelateerde) producten en/of diensten de GIBIT. GIBIT staat voor Gemeentelijke Inkoop bij IT. Deze uniforme inkoopvoorwaarden zijn door de afdeling Inkoop/ Contract- en leveranciersmanagement van de gemeente Almere onverkort van toepassing verklaard en in het gemeentelijk inkoopbeleid opgenomen.
NCC02	Contract	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in stand houden van de dienstverlening conform de overeenkomst en de in de aanbestedingsdocumenten vastgelegde eisen, uitgangspunten en randvoorwaarden. Na gunning stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) op waarin de operationele afspraken over de dienstverlening nader worden uitgewerkt. De eerste conceptversie van de SLA wordt opgesteld door de winnende inschrijver, op basis van: •Deze aanbestedingsdocumenten; •De in de overeenkomst opgenomen eisen en uitgangspunten; •Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De SLA: •Maakt geen onderdeel uit van de inschrijving; •Maakt geen onderdeel uit van de gunningsbeoordeling; •Wordt opgesteld na gunning en na gezamenlijke vaststelling onderdeel van de overeenkomst. Bij het opstellen van de SLA gelden minimaal de volgende uitgangspunten: 1.De helpdesk van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige behandeling van meldingen en incidenten met betrekking tot de ICT prestatie, conform de overeengekomen procedures. 2.De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten op basis van de impact op gebruikers en dienstverlening. Deze prioritering wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). 3.Opdrachtnemer maakt voor opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van de afhandeling is. 4.Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren en coördineren van incidenten. Deze uitgangspunten vormen het kader waarbinnen de SLA wordt opgesteld en zijn niet onderhandelbaar. In de SLA worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: •Servicewindow en onderhoudswindow •Beschikbaarheid tijdens het servicewindow •Incidentcategorieën en prioriteiten (op basis van urgentie en impact) •Changes en service requests •Releaseproces en service improvement processen •PI's en PI's •Rapportages •Overlegstructuur en governance (operationeel, tactisch en strategisch) De nadere invulling van deze onderwerpen vindt plaats na gunning, binnen de kaders van de overeenkomst en zonder wezenlijke wijziging van de opdracht.
NCC04	Contract	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren minimaal de in bijlage Communicatiematrix en contractoverleg genoemde governance structuur waarbij de agenda en frequentie in overleg met Opdrachtnemer wordt vastgesteld.
NCC05	Contract	De gemeente sluit met de opdrachtnemer een schriftelijke overeenkomst ('de Verwerkersovereenkomst') met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens conform vigerende wetgeving van de AVG. Daarbij wordt het meest recente model Verwerkersovereenkomst gehanteerd. Het model Verwerkersovereenkomst wordt periodiek geüpdatet aan de hand van de richtlijnen VNG/IBD. Beide partijen verplichten zich om actief deze richtlijn te actualiseren.
NCC06	Contract	De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen op basis van dezelfde voorwaarden zijn opgenomen als in de Verwerkersovereenkomst.
NCW03	Kosten	Alle genoemde geldbedragen zijn vast, in Euro's en exclusief btw.
NCW04	Kosten	Facturatie vindt plaats maandelijks achteraf en vangt aan wanneer de dienstverlening daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Uitzondering is abonnementskosten, deze mogen vooraf worden gefactureerd. Deze worden verder beschreven in Bijlage: Dossier Financiële Afspraken (DFA)
NCW05	Kosten	Nieuwe functionaliteit, binnen context van de dienstverlening, welke beschikbaar komen middels updates en/of upgrades worden niet apart in rekening gebracht. Deze worden verder beschreven in Bijlage: Dossier Financiële Afspraken (DFA)
NCE01	Beeindiging contract	De Opdrachtnemer is verplicht verhuizing naar een andere leverancier mogelijk te maken en in redelijkheid te ondersteunen. Hiervoor is een jaarlijks bij te werken Exitplan/re-transitie welke aansluit op de checklist in Bijlage: Exitplan de basis voor de beschrijving van de overdracht activiteiten en informatie die het betreft. De Opdrachtnemer levert na gunning een concept Exitplan op beschrijft b.v. hoe hij een migratie naar andere leveranciers ondersteunt door een beschrijving van de formaten waarin gegevens beschikbaar worden gesteld en welke vorm van documentatie hierbij hoort. De Opdrachtnemer moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. De Opdrachtnemer verwijdert daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving. Het exit-plan zal vormgegeven worden conform artikel 29 uit de GIBIT (versie 2025) en de gevraagde toevoeging uit de bijlage 'Voorwaarden aan het exitplan' vanuit Opdrachtgever, waarin extra voorwaarden en suggesties zijn beschreven. Het Exitplan wordt aangeleverd door Opdrachtnemer na definitieve gunning.
NCE02	Beeindiging contract	Data in de Cloud zijn en blijven eigendom van de gemeente. De opdrachtnemer beschrijft hoe gegevens-eigenaarschap en continuïteit van dienstverlening is geregeld in de situatie dat de dienstverlener onverwacht zijn activiteiten moet staken.

Informatieveiligheid

NIV01	Compliance	De ICT-prestatie, en in het geval van SaaS ook de technische omgeving waar deze op draait, voldoet aan de eisen die de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de GIBIT (Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT) en andere relevante wetgeving stellen aan applicaties en verwerkers.
-------	------------	--

Privacy

NPR01	Privacy	De Opdrachtnemer mag de door de gemeente verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de Opdrachtgever verwerken. Persoonsgegevens mogen bovendien alleen worden verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de oplossing. De Opdrachtnemer mag persoonsgegevens dus niet voor eigen doeleinden gebruiken.
-------	---------	--

NPR03	Privacy	De (persoons)gegevens die in opdracht van gemeente Almere (verantwoordelijke) worden verwerkt zullen te allen tijde worden opgeslagen op servers die zich fysiek binnen de EER bevinden.
NPR04	Privacy	De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk om de clouddiensten (Oplossing) aan de gemeente te leveren. De opdrachtnemer moet garanderen en aantonen dat de gegevens na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd. Dit wordt vastgelegd in het Exitplan . Eventueel kan in een document Dossier Afspraken en Procedures (DAP) een verwijzing worden gemaakt.
NPR05	Privacy	Met de Privacy Officer van Almere wordt een procedure afgesproken inzake rechtmatige inzageverzoeken van bevoegde autoriteiten.
NPR06	Privacy	De Opdrachtnemer heeft een datalekkenprotocol, datalekkenregister en is in staat om de opdrachtgever binnen 48 uur na het ontstaan van een datalek op de hoogte te stellen van de benodigde informatie over het datalek en mee te nemen in de afhandeling. De uiteindelijke procedure voor verzoeken van belanghebbenden kunnen door Opdrachtgever of Opdrachtnemer worden behandeld, afhankelijk hoe de data te benaderen is voor Opdrachtgever. Afspraken hierover horen bij een Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
NPR09	Privacy	De Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een (sub)Verwerkersovereenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen conform de Verwerkersovereenkomst die door de gemeente wordt afgesloten met de opdrachtnemer.

Transitie

MST1	Transitie	Alle kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de Transitie, waaronder de kosten die gerelateerd zijn aan de eisen in dit PvE, kan de Opdrachtnemer niet in rekening brengen en dienen derhalve inbegrepen te zijn in de Tarieven van de ICT prestatie.
MST2	Transitie	Gedurende de periode van Transitie dient de Opdrachtnemer alle dienstverlening te continueren tegen de voorwaarden zoals vastgelegd in de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten.
MST3	Transitie	De Opdrachtnemer dient gedurende de Transitie op verzoek van de Opdrachtgever alle relevante informatie, waaronder de informatie die is vastgelegd in de CMDDB, over te dragen aan de Opdrachtgever.
MST4	Transitie	De Opdrachtnemer moet zolang de Opdrachtgever dit wenst na beëindiging van een Overeenkomst alle informatie die is opgeslagen in de CMDDB bewaren en beschikbaar houden tot maximaal één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst. Met inachtneming dat de bewaring van deze informatie gedurende die termijn is toegestaan op basis van vigerende wet- en regelgeving. Op verzoek van de Opdrachtgever dient de CMDDB-informatie te worden verwijderd.
MST5	Transitie	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de Overeenkomst c.q. aan het einde van de Transitie aan de Opdrachtgever retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van een andere eis of verplichting het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.
MST6	Transitie	Alle apparatuur en bijbehorende programmatuur die op locatie van de Opdrachtgever is geïnstalleerd, blijft na afloop van de Overeenkomst waaronder de apparatuur en programmatuur is geleverd beschikbaar voor de Opdrachtgever, ook als de betreffende apparatuur en bijbehorende programmatuur niet in eigendom van de Opdrachtgever is. De Opdrachtgever zal niet onnodig gebruik maken van de in deze eis vastgelegde beschikbaarheid van apparatuur en programmatuur na afloop van de Overeenkomst. Voor deze eis geldt tevens: - dat de eis komt te vervallen na afronding van de Transitie; - dat in de Overeenkomst overeengekomen bepalingen tijdens deze periode van kracht blijven; - dat van de mogelijkheden die deze eis biedt uitsluitend gebruik zal worden gemaakt als het weghalen van de apparatuur en programmatuur de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever in gevaar brengt.

Einde Programma van Eisen