

Programma van Eisen

Bij Europese Aanbesteding Softwarebroker (met kenmerk TN602205)



Met het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver op straffe van uitsluiting onvoorwaardelijk te voldoen aan de in dit document gedefinieerde eisen.

Nr	Eisen
A Overkoepelende eisen	
A1	De opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit programma van eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De Opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en leveren en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.
A2	Opdrachtnemer biedt minimaal de dienstverlening zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen, waaronder minimaal het (doen) verwerven en leveren van softwarelicenties, onderhoud- en ondersteuningsovereenkomsten en abonnementen op software die worden aangeboden op basis van PaaS- of SaaS-diensten en de uitvoering van adviseringstaken.
A3	Opdrachtnemer is minimaal in staat softwarelicenties -en/of abonnementen te leveren voor de applicaties en categorieën zoals beschreven in tabel 1 van de Aanbestedingsleidraad en bijlage 1. Hierbij erkent u dat de beschreven softwarecategorieën, licenties en applicaties niet limitatief zijn binnen de opdracht.
A4	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer neemt het softwarecontract van ons over vanaf het moment van mogelijke verlenging van het softwarepakket of bij de bestelling van een nieuw of vervangend softwarepakket. Daardoor neemt vooralsnog jaarlijks de totale omvang van de Raamovereenkomst toe.
A5	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst kunnen overschrijden. Bij het einde van de Raamovereenkomst worden lopende Nadere overeenkomsten uitgaand tot de overeengekomen looptijd, eventueel inclusief verlengingsopties.
A6	Opdrachtnemer en wij verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de (persoons)gegevens en tegen elke vorm van onrechtmatige verwerking. Hierbij borgen Opdrachtnemer en wij de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de (persoons)gegevens.
A7	Opdrachtnemer heeft procedures voor het melden en aanpakken van beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden in de aangeboden softwareoplossing. In het geval van geconstateerde beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden met mogelijke gevolgen voor ons, wordt dit binnen 24 uur schriftelijk gemeld.
A8	Opdrachtnemer werkt actief mee met de Vendor om ervoor te zorgen dat de vereiste verwerkersovereenkomsten, volgens de standaarden en op initiatief van ons, al dan niet aangepast naar de specifieke situatie/Vendor, worden opgesteld en ondertekend door de Vendor.
A9	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van het SROI-beleid van ons en conformeert zich aan de daartoe gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten.
A10	Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de Raamovereenkomst zich niet schuldig te maken of te hebben gemaakt aan criminele activiteiten of met de financiering hiervan. De wet BIBOB en de mogelijkheden voor ons ten aanzien van screening hierbij zijn Opdrachtnemer bekend en zijn akkoord voor Opdrachtnemer.
A11	Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), meest recente versie (2025), van toepassing. (Inkoop)Voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn op geen enkele wijze onderdeel van en/of van toepassing op de te sluiten Raamovereenkomst. Inschrijver dient eventuele afwijkingen of voorbehouden expliciet en gemotiveerd kenbaar te maken bij inschrijving en/of binnen de vragenrondes. Wij behouden ons het recht voor deze af te wijzen.
B Dienstverlening omtrent softwarelicenties	
B.1 Advisering voorafgaand aan en tijdens verwerving en/of levering	
B1.1	Opdrachtnemer biedt (als tussenpersoon) bij de verwerving van licenties en abonnementen onafhankelijk advies omtrent een zo efficiënt mogelijke licentievorm, gebaseerd op aantallen, vorm en soort licenties, alsmede ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen. Opdrachtnemer biedt daarnaast (als tussenpersoon) proactief advies over verwerving, verlenging en beëindiging van overeenkomsten met betrekking tot softwarelicenties, met als doel zo laag mogelijke kosten te realiseren en ongewenst gebruik tegen te gaan.
B1.2	Opdrachtnemer treedt op als belangenbehartiger van ons richting Vendors. Op verzoek van ons neemt Opdrachtnemer contact op met de Vendor van de softwarelicentie.
B.2 Verwerving en/of levering van softwarelicenties en diensten	

B2.1	De softwarelicenties die worden verworven en/of verlengd binnen de Raamovereenkomst, bieden ons gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal het recht op: - Het verkrijgen van updates en upgrades; - Het verkrijgen van onderhoud; - Het ontvangen van support (telefonisch, per e-mail en/of internet). Bovengenoemde diensten dienen conform de licentiestructuur of het licentiemodel van de betreffende licentie of abonnementsperiode geleverd te worden. De uitvoering hiervan dient conform artikel 10.6 van de Raamovereenkomst te verlopen. Deze diensten dient niet noodzakelijkerwijs door Opdrachtnemer geleverd te worden. Deze kunnen tevens door de Vendor of een daartoe geautoriseerde partij worden verzorgd. Opdrachtnemer blijft hierbij verantwoordelijk voor dat wij de rechtmatige gebruiksrechten verkrijgen en behouden overeenkomstig de vendor/licentievoorwaarden. Hierbij is Opdrachtnemer gehouden aan de informatieplicht zoals beschreven onder Artikel 10 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat wij te allen tijde rechtmatig gebruiksrechten verkrijgen op geleverde licenties en/of abonnementen. Er worden geen beperkende licentieconstructies gehanteerd die het gebruik of de overdraagbaarheid onnodig beperken. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer geen aanvullende of artificiële beperkingen oplegt bovenop de geldende licentievoorwaarden van de Vendor, waardoor het gebruik of de overdraagbaarheid van licenties onnodig wordt beperkt.
B2.2	Wanneer wij een productgerichte danwel functionele uitvraag uitzetten binnen de Raamovereenkomst, brengt Opdrachtnemer binnen 5 (vijf) werkdagen (standaard) na dagtekening van de uitvraag een Offerte uit aan ons. De hiervoor genoemde termijn is een Fatale uiterste termijn. Indien de termijn niet gehaald wordt, stelt Opdrachtnemer ons hier proactief van op de hoogte. Opdrachtnemer kan een gemotiveerd verzoek tot een afwijkende termijn indienen bij ons. Indien wij akkoord gaan met een afwijkende termijn, geldt de nieuwe termijn als Fatale uiterste termijn. Wij behouden ons het recht voor het verzoek af te wijzen. Bij een enkele overschrijding van de uiterste termijn treedt geen automatisch verzuim in. Wij behouden in dat geval wel het recht de betreffende bestelling niet af te nemen of elders te beleggen (volgens eis B2.8), waarbij proportioneel omgegaan zal worden met de onderliggende reden voor termijnoverschrijding, maar ook continuïteitswaarborging. Bij structurele of herhaalde overschrijding zijn wij gerechtigd een verbeterplan te eisen, met bij onbevredigend resultaat het recht de Raamovereenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden conform de daartoe gestelde bepalingen in de Raamovereenkomst.
B2.3	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal dertig (30) kalenderdagen na datum van uitbrengen aan ons tenzij door ons een afwijkende termijn wordt aangegeven, of zoveel meer als wij in een uitvraag aangeven. In het geval een Vendor of andere verstrekker aantoonbaar geen geldigheidsduur ondersteund van dertig (30) kalenderdagen, dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken bij ons, minimaal middels een expliciete vermelding op de Offerte. Op basis hiervan kan Opdrachtgever al dan niet akkoord geven op een afwijkende geldigheidsduur. Indien er geen afwijkende geldigheidsduur wordt goedgekeurd en kenbaar gemaakt door Opdrachtgever, geldt onverminderd de geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen.
B2.4	Onderdeel van de Offerte is de originele digitale offerte van de Vendor aan de Opdrachtnemer, zodat wij de marktconformiteit en de juiste toepassing van het opslagpercentage kunnen toetsen. Wij behouden ons te allen tijde het recht voor om niet over te gaan op gunning/afname van de Nadere opdracht.
B2.5	Softwarelicenties dienen binnen vijf (5) werkdagen na binnenkomst van de bestelling bij Opdrachtnemer aan ons geleverd te worden. Deze termijn is niet onverkort van toepassing op renewals die door de Vendor op of vlak voor de renewaldatum worden geactiveerd. In dit geval dient de Opdrachtnemer de renewal tijdig te verwerken en de continuïteit van de dienstverlening te borgen. De datum waarop de renewal geactiveerd dient te worden ter waarborging van de continuïteit, dient in dit geval als uiterste levertermijn. Een spoedlevering vindt plaats binnen drie (3) werkdagen. In geval van overmacht wordt er in gezamenlijkheid gekeken wat er binnen de mogelijkheden valt. Opdrachtnemer kan een gemotiveerd verzoek tot een afwijkende termijn indienen bij ons. Indien wij akkoord gaan met een afwijkende termijn, geldt de nieuwe termijn als Fatale uiterste termijn. Wij behouden ons het recht voor het verzoek af te wijzen. Bij een enkele overschrijding van de uiterste termijn treedt geen automatisch verzuim in. Wij behouden in dat geval wel het recht de betreffende bestelling niet af te nemen of elders te beleggen (volgens eis B2.8), waarbij proportioneel omgegaan zal worden met de onderliggende reden voor termijnoverschrijding, maar ook continuïteitswaarborging. Bij structurele of herhaalde overschrijding zijn wij gerechtigd een verbeterplan te eisen, met bij onbevredigend resultaat het recht de Raamovereenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden conform de daartoe gestelde bepalingen in de Raamovereenkomst.
B2.6	Na gunning maken wij met Opdrachtnemer concrete afspraken over het bestelproces, onder andere ten aanzien van de accordering- en bestelbevoegdheid van onze medewerkers. Het uitgangspunt is hierbij dat enkele gemandateerde medewerkers een bestelling moeten kunnen plaatsen en lopende licenties kunnen op- en afschalen. Het dient voor ons mogelijk te zijn mandaat, rechten, toegang en autorisaties toe te bedelen aan medewerkers.
B2.7	Er geldt geen minimum omvang of bestelbedrag voor bestellingen. Indien dergelijke beperkende vendorvoorwaarden of technische beperkingen van toepassing zijn, verwachten wij van Opdrachtnemer dat deze ons hierover voorafgaand aan de bestelling tijdig en transparant informeert (conform de bepalingen uit Artikel 10, specifiek Artikel 10.2 Raamovereenkomst). Opdrachtnemer blijft gehouden zich maximaal in te spannen om binnen de mogelijkheden van de betreffende Vendor invulling te geven aan onze behoefte aan flexibele afname.

B2.8	Wij behouden ons te allen tijde het recht voor om, op basis van een eigen afweging, producten en/of diensten die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen, geheel of gedeeltelijk buiten Opdrachtnemer om te verwerven. Opdrachtnemer kan hieraan geen exclusiviteit of afnamegarantie ontleen en zal in dergelijke gevallen geen kosten, vergoedingen of claims in rekening brengen.
B2.9	Opdrachtnemer stelt een goed beveiligd klant- of bestelportaal ter beschikking, waarin wij diensten en producten kunnen selecteren, bestellen en accorderen, met een beschikbaarheid van 99,5% tijdens kantooruren. Ook wordt middels dit portaal inzage en registratie geboden aan ons ten aanzien van afgenomen producten en diensten. Wij en Opdrachtnemer zorgen er gezamenlijk voor dat de online portal zo goed mogelijk aansluit bij het bestaande IT-architectuur van ons.
B2.10	Alle softwareproducten dienen digitaal geleverd te worden, conform de mogelijkheden van de Vendor. Dit omvat digitale levering van installatiebestanden, licentiecodes en licentiesleutels. Fysieke media (zoals cd's of dvd's) worden niet geaccepteerd tenzij digitaal absoluut onmogelijk is. In dergelijke gevallen treden wij met Opdrachtnemer in overleg over een passende oplossing.
B2.11	De ondersteuning van de geleverde software door de Vendor dient minimaal gewaarborgd te zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst, dan wel zolang de Vendor ondersteuning voor het betreffende product biedt.
B2.12	Indien de totale contractwaarde van de door Opdrachtnemer geadviseerde licentie- of abonnementsoplossing meer bedraagt dan € 70.000,- over een periode van vier (4) jaar, dan wel over de volledige contractduur indien deze langer is dan vier (4) jaar, en/of indien de voorgestelde programmatuur geen onderdeel uitmaakt van de bestaande installed base van de gemeente Nieuwegein en/of er naar de opvatting van ons geen sprake is van technische noodzaak, dient Opdrachtnemer een marktverkenning uit te voeren op basis van een door ons opgestelde functionele uitvraag. Als onderdeel van deze marktverkenning adviseert Opdrachtnemer ons over: - passende licentie- en abonnementsvormen (binnen de functionele uitvraagkaders); - relevante functionele mogelijkheden; - marktontwikkelingen die van belang zijn voor onze bedrijfsvoering en de wijze waarop deze kunnen worden meegenomen in de licentie- of oplossingsaanschaf. Opdrachtnemer levert daarbij minimaal drie (3) vergelijkbare Offertes aan van verschillende Vendors die voldoen aan de functionele eisen en wensen van ons. Wij beoordelen de ontvangen Offertes aan de hand van vooraf bekendgemaakte beoordelingscriteria. De gemotiveerde gunningsbeslissing wordt vervolgens door ons aan Opdrachtnemer medegedeeld.
B.3	Registratie en bijhouden van wijzigingen
B3.1	Opdrachtnemer draagt proactief zorg voor een goede en actuele registratie van de te leveren en/of geleverde licenties en bijhorende onderhoudsovereenkomsten en abonnementen, en maakt deze registratie toegankelijk en inzichtelijk voor ons.
B3.2	Opdrachtnemer is gehouden een volledig overzicht van de registratie als bedoeld in eis B3.1 in een nader overeen te komen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vast te leggen, waaronder de frequentie en inhoud van contractoverleggen. Deze wordt in de eerste 3 maanden na definitieve gunning/contractondertekening samen met Opdrachtgever op- en vastgesteld. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer alle informatie ten aanzien van de registratie in een nader te bepalen format over aan ons.
B3.3	De registratie zal minimaal de volgende, ten tijde van de beëindiging van de Raamovereenkomst actuele gegevens bevatten: - de omschrijving / type van de licentie, de onderhoudsovereenkomst of het abonnement en aantallen; - naam en contactgegevens van de licentiegever / onderhoudsleverancier / abonnementsverstrekker (vendor); - type support en de contactgegevens waarmee de support verkregen/afgeropen kan worden; - datum ingang van de desbetreffende (nadere) overeenkomst; - datum afloop van de desbetreffende (nadere) overeenkomst; - verwervingsprijs (totaal) van de desbetreffende (nadere) overeenkomst, uitgesplitst naar licentietarief en opslagpercentage; - vigerende periodieke kosten per (nadere) overeenkomst (eenmalig, jaarlijks kwartaal of maand enzovoorts); - bestaande verschillen tussen de nadere overeenkomsten en het werkelijk gebruik.
B3.4	Wijzigingen in (aantallen en vorm) van de licenties, aldan niet geïnitieerd door ons, dienen binnen drie (3) werkdagen door Opdrachtnemer, danwel de beschikbaar gestelde geautomatiseerde tool te zijn verwerkt en daarmee zichtbaar te zijn voor ons. Hierbij kent Opdrachtnemer een inspanningsplicht, waarbij hij is gehouden aan de informatieplicht zoals beschreven onder Artikel 10 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer blijft gehouden zich maximaal in te spannen om binnen de mogelijkheden van de betreffende Vendor invulling te geven aan onze behoefte aan flexibele afname.
B.4	Rapportages

B4.1	Maandrapportage: Opdrachtnemer levert maandelijks (digitaal, of op verzoek op papier) een rapportage volgens vastgesteld format. Deze rapportage moet ook altijd door ons te downloaden zijn in PDF of ander gangbaar formaat. Wij zijn gerechtigd de frequentie van rapportage te wijzigen naar per kwartaal. Indien bepaalde gegevens niet geautomatiseerd beschikbaar zijn en maat/handwerk vereisen, zijn wij bereid de frequentie te wijzigen naar éénmaal per zes (6) kalendermaanden. Dit wordt na gunning afgestemd. De rapportage bevat minimaal informatie ten aanzien van de volgende elementen: <i>Offertes:</i> Type (spoed/normaal), Aanvraag- en offertedatum/-tijd, Order- en offertenummer (incl. artikelnummer onderaannemer), Product (soort en aantal; onderscheid licenties/abonnementen vs. onderhoud/dienstverlening), Prijs, Aanvrager en opdrachtgever, Doorlooptijd t.o.v. norm (op tijd/te laat + totaal % en aantal). <i>Leveringen:</i> Type (spoed/normaal), Bestel- en leverdatum, Ordernummer, Onderaannemer (naam en artikelnummer), Product (soort en aantal, met onderscheid zoals hierboven), Prijs (incl. kortingen/opslagen) per regel en totaal, Uurtarief (bij dienstverlening), Aanvrager en opdrachtgever, Levertijd t.o.v. norm (op tijd/te laat + totaal % en aantal). <i>Dienstverlening/advies:</i> Besteldatum en ordernummer, Onderaannemer, Soort dienst, Prijs, Aanvrager en opdrachtgever, Levertijd t.o.v. norm (op tijd/te laat + totaal % en aantal). <i>Klachten:</i> Aantal, toelichting, meldingsdatum, Status afhandeling, Aanmelder en opdrachtgever. De rapportage wordt uiterlijk op de 10e werkdag van de volgende maand aangeleverd en bevat in ieder geval voorgenoemde gegevens en informatie.
B4.2	Kwartaalrapportage: Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage over de afgenomen licenties, onderhoudscontracten (digitaal, of op verzoek op papier) en de totale uitnutting van het contract tot het moment van het opstellen van de kwartaalrapportage. De rapportage bevat minimaal informatie ten aanzien van: ordernummer, onderaannemer, gemeentekenmerk, contractnummer/SKU, product (soort en aantal), looptijd (actuele begin- en einddatum) en opzegtermijn. Daarnaast worden aanvrager, prijs (totaal en per eenheid), type onderhoudscontract en een eventueel advies opgenomen. Ook zijn in de rapportage de volgende elementen opgenomen: aantal aanvragen, aantal goedgekeurde offertes en geleverde licenties/diensten. De rapportage wordt uiterlijk op de 10e werkdag na afloop van het betreffende kwartaal aangeleverd en bevat in ieder geval voorgenoemde gegevens en informatie. Voor de kwartaalrapportage geldt dat Opdrachtnemer is gehouden aan een 100% tijdige en volledige oplevering van alle maand- en kwartaalrapportages.
B4.3	Voor het verstrekken van de rapportages zoals bedoeld onder eisen B.4 worden geen additionele kosten in rekening gebracht. De bijkomende kosten worden geacht te zijn inbegrepen in het opslagpercentage zoals geoffreerd ten aanzien van de gevraagde dienstverlening.
B4.4	Opdrachtnemer biedt inzicht in de mate waarin zijn oplossing en dienstverlening blootstaan aan buitenlandse invloeden, waaronder wet- en regelgeving die toegang tot data of dienstverlening kan raken. De essentie zit hierbij in het informeren, rapporteren en bespreken ten aanzien van relevante ontwikkelingen in de markt voor de door ons aangeschafte licenties, dermate dat wij hierop kunnen handelen, bijvoorbeeld bij keuzes voor verlengingen, vervangingen of beëindiging van licenties. Van Opdrachtnemer wordt geen uitgebreid adviesrapport en/of consultancy verwacht. Na gunning wordt in overleg door de Opdrachtnemer een plan opgesteld waarin wordt beschreven hoe wordt omgegaan met dergelijke afhankelijkheden, welke beheersmaatregelen worden getroffen en welke fallback- of continuïteitsscenario's beschikbaar zijn, waarbij wij onderkennen dat alternatieven binnen de markt niet altijd volledig beschikbaar of volwassen zijn. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal de Opdrachtnemer worden gevraagd hier tweemaal per jaar over te rapporteren, met daarin relevante ontwikkelingen, risico's en verbetermaatregelen op het gebied van digitale soevereiniteit in relatie tot de geleverde oplossing. Na gunning zal het rapportagemoment en de vormgeving in gezamenlijkheid worden vastgesteld.
B.5	Contact en overleg
B5.1	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van deze overeenkomst een vaste contactpersoon aan en zorgt ervoor dat deze contactpersoon tijdig wordt vervangen tijdens zijn afwezigheid. Opdrachtnemer stelt ons tijdig op de hoogte van afwezigheid van de vaste contactpersoon en de contactgegevens van diens vervanger. De contactpersoon (of zijn/haar vervanger) is minimaal telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (minimaal 09:00-17:00). Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk op minimaal professioneel werkniveau te beheersen.
B5.2	De reguliere communicatie tussen ons en Opdrachtnemer, waaronder begrepen overleg, advisering, rapportages, correspondentie, offertes en documentatie, vindt plaats in de Nederlandse taal. Indien communicatie met een Vendor of derde partij uitsluitend of primair in de Engelse taal plaatsvindt, is communicatie in de Engelse taal toegestaan.
B5.3	De door Opdrachtnemer aangewezen contactpersoon, alsmede de met de uitvoering van de overeenkomst belaste medewerkers, zijn de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift, machtig.

B5.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, maar uiterlijk dertig (30) dagen voor verloopdatum, rapporteren van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan expireren. Dit onder gelijktijdige aanbieding van een advies over de (vorm van) (dis-)continuering van de overeenkomsten, al dan niet als onderdeel van een door ons geïnitieerde productgerichte uitvraag.
B5.5	Opdrachtnemer stelt zich bij voortduring op de hoogte van mogelijke kwetsbaarheden in de door ons gebruikte standaard software(versies). Opdrachtnemer informeert ons proactief over alle kwetsbaarheden die een bedreiging vormen voor de integriteit van de door ons gebruikte of opgeslagen data of ongeautoriseerde toegang zou kunnen veroorzaken tot de systeemomgeving(en) in gebruik door ons. Dit is een inspannings- en signaleringsplicht en geen zelfstandige verplichting, in de lijn van hetgeen beschreven in Artikel 10 van de Raamovereenkomst. Dit laat onverlet dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij ons zo spoedig mogelijk proactief informeert wanneer hij kennisneemt van kwetsbaarheden of securitymeldingen die relevant zijn voor de via Opdrachtnemer afgenomen software.
B5.6	Opdrachtnemer hanteert een passende exitstrategie, welke bij contractondertekening onderdeel wordt van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De exitstrategie is minimaal in lijn met de laatste versie van de GIBIT die is vastgesteld (op het moment van publicatie is dit GIBIT 2025).
B5.7	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties aan ons binnen 30 dagen na beëindiging van de Raamovereenkomst overhandigen aan ons of, indien van toepassing, derde partij. Dit heeft betrekking op relevante en beschikbare gegevens als redelijkerwijs te overhandigen binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bepaalt hierbij de relevantie van gegevens. Bovendien assisteert Opdrachtnemer bij het (her-)registreren van contactpersonen/verantwoordelijken bij de softwareleveranciers (vendoren). Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Hierbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze het proces initieert en reguleert. Indien wij en/of een opvolgende partner/ partij gegevens aan dienen te leveren, acties dienen te ondernemen, of andere inspanningen dienen te verrichten om de (her-)registratie succesvol uit te voeren, dient Opdrachtnemer dit bij ons en/of direct bij de opvolgende partij te melden. Opdrachtnemer spant zich hierbij maximaal in voor de tijdige, juiste en volledige uitvoering van de (her-)registratie.
B5.8	Bij het einde van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer zonder meerkosten mee aan de overdracht van alle relevante data, contracten, CMDB, licentie- en abonnementsoverzichten en facturatiegegevens naar ons of de opvolgende opdrachtnemer. Lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend conform de overeengekomen voorwaarden. Ter borging van deze transitie levert Opdrachtnemer binnen 3 maanden na de start van de dienstverlening een exit-strategie aan.
B5.9	Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na Schriftelijk akkoord van de beschikbaar gestelde contactpersoon van ons.
B5.10	Opdrachtnemer hanteert een reactietijd van maximaal vier (4) uur in geval van problemen na levering. Ter verduidelijking, met 'reactietijd' wordt in deze het afgeven van een eerste reactie (zoals een ontvangstbevestiging of eerste oplosrichting) op een melding bedoeld. Het gaat niet om de termijn waarbinnen een oplossing gefaciliteerd dient te worden (oplostijd).
B5.11	Opdrachtnemer hanteert een vaste meldingen- en klachtenprocedure en stelt deze beschikbaar voor ons. Er is sprake van een klacht als deze via daartoe overeengekomen kanalen of kanaal is ingediend. Opdrachtnemer zorgt dat iedere klacht binnen 48 uur schriftelijk is beantwoord, dat wil zeggen het geven van een eerste reactie.
C Financiële eisen	
C1	Opdrachtnemer biedt aan ons de mogelijkheid om vergoedingen t.a.v. onderhoud en ondersteuning jaarlijks te voldoen, in plaats van een lumpsum-betaling. In samenspraak zal een werkwijze tussen ons en Opdrachtnemer worden afgesteld, al dan niet separaat per licentie/abonnement. Hierbij kent Opdrachtnemer een inspanningsplicht, waarbij hij is gehouden aan de informatieplicht zoals beschreven onder Artikel 10 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer blijft gehouden zich maximaal in te spannen om binnen de mogelijkheden van de betreffende Vendor invulling te geven aan de behoefte van Opdrachtgever.
C2	Voor SaaS, PaaS en andere abonnementsdiensten biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om de vergoeding voor het gebruik maandelijks af te dragen, op basis van daadwerkelijk gebruik. In samenspraak zal een werkwijze tussen ons en Opdrachtnemer worden afgesteld, al dan niet separaat per licentie/abonnement. Hierbij kent Opdrachtnemer een inspanningsplicht, waarbij hij is gehouden aan de informatieplicht zoals beschreven onder Artikel 10 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer blijft gehouden zich maximaal in te spannen om binnen de mogelijkheden van de betreffende Vendor invulling te geven aan de behoefte van Opdrachtgever.
C3	Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Wij zijn gerechtigd om de licenties/gebruiksrechten met betrekking tot software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door Opdrachtnemer zijn aangeboden. Dat wil zeggen, wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 5% of meer. Hierbij wordt uitgegaan van een vergelijk op basis van redelijkerwijs vergelijkbare omstandigheden (waaronder aantallen, looptijd, voorwaarden en dienstverlening). Wanneer de prijsafwijking significant is, zal Opdrachtnemer eerst de kans krijgen om deze te onderbouwen en/of een nieuw aanbod te doen voordat Opdrachtgever producten/licenties elders inkoopt. Dit is slechts een bevoegdheid van Opdrachtgever, geen recht van Opdrachtnemer of voorwaarde voor de toepassing van Artikel 8.5/eis C3.

C4	Opdrachtnemer past gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend het geoffreerde opslagpercentage toe op de inkoopprijs van softwarelicenties, zoals door de Vendor of diens geautoriseerde distributeur is afgegeven. Er worden géén additionele kosten of toeslagen in rekening gebracht buiten het opslagpercentage.
C5	Eventuele verleende kortingen door de Vendor, distributeur of anderen in het leveringskanaal voor het leveren van licenties aan ons worden doorberekend naar ons mits deze aantoonbaar zijn en direct verbonden zijn aan de geleverde licenties . Dit betreffen kortingen zoals dealregistraties en verleende kortingen voor het verkrijgen van de opdracht. Dit is niet van toepassing op generieke, algemene afspraken met Vendoren, distributeurs of anderen in het leveringskanaal die niet direct en aantoonbaar verbonden zijn aan het leveren van licenties aan ons.
C6	De door Opdrachtnemer geoffreerde opslag voor de nieuw af te sluiten licenties en /of onderhoudsovereenkomsten is geldig gedurende de maximale looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst. Het opslagpercentage mag niet worden geïndexeerd. Een voor of op de laatste dag van de Raamovereenkomst bestelde licentie zal derhalve geleverd moeten worden met toekenning van de geoffreerde opslag.
C7	Facturatie geschiedt vanuit Opdrachtnemer en wordt nader vastgelegd in het na gunning overeen te komen Dossier Financiële Afspraken (DFA), welke onderdeel kan zijn van de DAP. Facturen bevatten minimaal: frequentie van facturatie, verplichtingen op de factuur (zoals het verplichtingnummer) en indien van toepassing de gehanteerde fee door Opdrachtnemer.