

Bijlage 1. Programma van Eisen

Levering Standaardprogrammatuur en Aanverwante Dienstverlening

Door ondertekening van dit document verklaart Inschrijver te voldoen aan alle gestelde eisen en bevestigt dat de te leveren Standaardprogrammatuur en Dienstverlening aan de ingediende beantwoording zal voldoen. Begrippen met een hoofdletter zijn gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Algemeen	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de aanbestedingsdocumenten inclusief de Nota's van Inlichtingen en de GIBIT 2025. Leverings-, betalings- en/ of andere algemene voorwaarden – hoe dan ook genaamd – van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk afgewezen.
2.	Inschrijver moet tijdens de aanbestedingsprocedure in de mondelinge en schriftelijke communicatie met gemeente Midden-Delfland alleen de Nederlandse taal gebruiken. Deze verplichting geldt onverkort voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten.
3.	Opdrachtnemer toont desgevraagd aan dat bij de verwerving van software de beschikbare tarieven en voorwaarden zijn beoordeeld en dat de gemaakte keuze is onderbouwd. Bij het aangaan van een overeenkomst met een leverancier hanteert Opdrachtnemer voor die overeenkomst de op dat moment geldende GIBIT-voorwaarden ten aanzien van die leverancier; voor Opdrachtnemer zelf blijft ongewijzigd GIBIT 2025 van toepassing.
4.	Aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. De Opdrachtnemer verleent, op verzoek van de Opdrachtgever, tijdige en volledige medewerking bij het verstrekken van informatie, overzichten en data die de Opdrachtgever nodig heeft voor het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe Raamovereenkomst.
5.	De verwachte afname van producten of diensten vormt geen garantie en schept geen afnameverplichting voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan hieraan geen recht op schadevergoeding ontleen.
6.	Opdrachtgever is lid van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en kan in bepaalde gevallen deelnemen aan aanbestedingen die door de VNG worden georganiseerd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om softwarelicenties die onder deze aanbestedingen vallen, af te nemen via de VNG of de Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om softwarelicenties, inclusief licenties die binnen de scope van deze aanbesteding vallen, rechtstreeks bij de vendor af te nemen in plaats van via de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever bepaalt naar eigen inzicht welke softwarelicenties dit betreft en op welk moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst deze eventueel rechtstreeks bij de vendor worden afgenomen.
8.	Opdrachtgever maakt gebruik van softwarelicenties die worden afgenomen als onderdeel van een overeenkomst met een derde partij (bijvoorbeeld in combinatie met professionele hardware). Indien de Opdrachtnemer dezelfde softwarelicenties aanbiedt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor deze licenties zowel bij de derde partij als bij de Opdrachtnemer af te nemen.
9.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever bij de levering van standaard software een gebruiksrecht verkrijgt dat voldoet aan de overeengekomen voorwaarden. Indien eigendomsrechten op de software niet overdraagbaar zijn vanwege beperkingen van de vendor, blijft het eigendom berusten bij de vendor. Opdrachtnemer waarborgt dat de Opdrachtgever zonder beperkingen gebruik kan maken van de software binnen de afgesproken kaders.
10.	Opdrachtgever behoudt het recht om een audit uit te laten voeren op de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Tijdens deze audit zal de Opdrachtnemer volledige inzage geven in haar inkooprijzen en redelijke medewerking verlenen bij het verstrekken van relevante informatie aan de Opdrachtgever. Hierbij geldt dat de Opdrachtnemer gebonden is aan geheimhoudingsverplichtingen met haar leveranciers, waardoor onderlinge overeenkomsten niet inzichtelijk kunnen worden gemaakt. Deze werkwijze is in lijn met artikel 28 van de GIBIT-2025.

11.	Opdrachtgever heeft het recht om, ter controle van de rechtmatigheid van de gehanteerde inkoopprijs, van Opdrachtnemer de originele offerte op te vragen die Opdrachtnemer bij de Vendor heeft uitgevraagd. Opdrachtnemer verstrekt deze offerte op eerste verzoek van de Gemeente.
Eisen Dienstverlening	
Nr.	Eis
12.	Inschrijver voert na opdrachtverlening een startoverleg met de Gemeente over de implementatie van het project.
13.	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst kan overschrijden.
14.	Inschrijver legt alle aangeschafte Standaardprogrammatuur en contracten gestructureerd vast conform de informatiebehoeften van de Gemeente.
15.	Inschrijver geeft ondersteuning en/of advies bij het komen tot efficiënte licentievormen en -contracten, op basis van eigen kennis en door de Gemeente aangereikte informatie.
16.	Inschrijver registreert namens de Gemeente alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.
17.	De Gemeente behoudt zich het recht voor Standaardprogrammatuur, al dan niet inclusief gerelateerde Onderhoud en Diensten, separaat aan te besteden of zelfstandig te contracteren.
18.	Vendor kan van de Gemeente vereisen dat bepaalde overeenkomsten (o.a. SLA's, verwerkerovereenkomsten, licentievoorwaarden) direct door de eindgebruiker worden getekend. Opdrachtnemer, als intermediair, ondersteunt de gemeente bij het organiseren en faciliteren van deze ondertekeningen.
19.	Inschrijver levert adequate klachtenbehandeling (offertes, leveringen, facturen). Termijn van melding tot inhoudelijk reageren én verhelpen: maximaal 10 Werkdagen.
20.	Inschrijver stelt na gunning in samenspraak met de Gemeente de definitieve Raamovereenkomst, een SLA en een Dossier Afspraken Procedures (DAP) op.
21.	Inschrijver hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergroottes of -bedragen.
22.	Opdrachtnemer treedt op als vertegenwoordiger van de belangen van de Opdrachtgever. Tussen beide partijen wordt een Raamovereenkomst gesloten, evenals eventuele Nadere Overeenkomsten, inclusief alle bijbehorende verantwoordelijkheden die hieruit voortvloeien.
23.	Als vertegenwoordiger van de gemeente stemt de Opdrachtnemer namens de gemeente de door haar opgelegde GIBIT 2025-voorwaarden, dan wel de op dat moment geldende GIBIT-voorwaarden, af met de vendor. In geval van bezwaren of discussies over deze voorwaarden treedt de Opdrachtnemer op als tussenpersoon en brengt deze kwesties, indien nodig, onder de aandacht van de Opdrachtgever voor verdere besluitvorming.
24.	Opdrachtnemer treedt op als intermediair voor de supportdiensten die door de Opdrachtgever worden afgenomen. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de contractering en facturatie van deze supportdiensten. Opdrachtgever behoudt echter het recht om zelf partijen aan te dragen voor de uitvoering van deze supportdiensten. Opdrachtnemer zal de door de Opdrachtgever aangedragen partijen accepteren, tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat de levering van de betreffende supportdiensten door deze partijen niet mogelijk is. Op verzoek van de Opdrachtgever bemiddelt de Opdrachtnemer bij de selectie van geschikte partijen voor het uitvoeren van de supportdiensten.
25.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat er geen offertes worden uitgebracht die stilzwijgende verlengingen bevatten, tenzij hiervoor expliciete toestemming is verkregen van de Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer haar offerteproces zo heeft ingericht dat bij het indienen van offertes standaard wordt aangegeven dat er geen sprake is van stilzwijgende verlenging. Dit voorkomt vertragingen in het offertetraject en draagt bij aan het behalen van de gestelde KPI's. In gevallen waarin een voorstel van een vendor toch een stilzwijgende verlenging bevat, dient de Opdrachtnemer dit duidelijk te vermelden in de offerte aan de Opdrachtgever.
26.	De licenties die zijn opgenomen in de Nadere Overeenkomst(en) bieden de Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze overeenkomst(en) minimaal het recht op kosteloos onderhoud en support voor de geleverde en in gebruik zijnde software. Deze diensten worden geleverd door de vendor en omvatten ten minste: • Levering van verbeterde versies (updates); • Levering van nieuwere versies (upgrades); • Levering van patches;

	• Levering van abonnementen. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het coördineren van deze onderhouds- en supportdiensten en fungeert als centraal aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en de vendor.
27.	Indien een verkeerde licentie of component wordt geleverd door toedoen van de Opdrachtnemer, wordt deze kosteloos teruggenomen en wordt de volledige inkoopprijs + opslagpercentage gecrediteerd. De Opdrachtnemer zorgt vervolgens voor de juiste levering binnen drie (3) werkdagen. Indien de verkeerde levering het gevolg is van een fout of onvolledige informatie van de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer niet verplicht de kosten te crediteren of kosteloos een nieuwe levering te verzorgen. In dat geval worden verdere afspraken gemaakt in overleg met de Opdrachtgever.
28.	Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat bij de levering van software de bijbehorende handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvorschriften voor alle toegepaste items voldoende beschikbaar en leverbaar zijn. Deze documentatie dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn opgesteld.
29.	Bij de totstandkoming van de Nadere Overeenkomst zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de contractuele voorwaarden voorafgaand aan de levering van software worden toegepast op de rechtstreekse overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de vendor. Deze voorwaarden omvatten ten minste: • Security- en privacyvereisten; • GIBIT-2025, dan wel de op dat moment geldende GIBIT-voorwaarden; • Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing); • Bepalingen inzake de Bibob-toets; • Verklaring van geen Russische betrokkenheid. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte en tijdige afstemming van deze voorwaarden met alle betrokken partijen. Indien de vendor deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk afwijkt, dient de Opdrachtnemer dit proactief te melden en af te stemmen met de Opdrachtgever. Eventuele afwijkingen dienen duidelijk te worden vermeld in de offerte.
30.	Opdrachtnemer dient een zodanige relatie te hebben met de vendors van de standaardsoftware die onder deze aanbesteding valt, of met door de vendors aangestelde exclusieve distributeurs en/of resellers, dat hij gerechtigd en in staat is om de standaardsoftware te leveren. Voor wat betreft Microsoft dient de Opdrachtnemer, of een door hem ingeschakelde gecertificeerde partner, te beschikken over een Licensing Solution Provider (LSP)-status. Indien een door de Opdrachtnemer ingeschakelde gecertificeerde partner de LSP-status bezit, dient de Opdrachtnemer: • Een directe contactpersoon bij deze gecertificeerde partner beschikbaar te stellen voor zaken met betrekking tot Microsoft-facturatie. • Te zorgen voor duidelijke communicatielijnen tussen de Opdrachtgever, de gecertificeerde partner en andere betrokken partijen. • Op eerste verzoek van de Opdrachtgever ondersteuning te bieden bij eventuele escalaties met de gecertificeerde partner of vendor.
31.	Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever een Enterprise Agreement faciliteren voor verschillende Microsoft werkplek- en systeemsoftware. Dit dient te gebeuren conform de voorwaarden die tussen Microsoft en de Opdrachtgever zijn overeengekomen. Dit betreft in het bijzonder de eindgebruikersgerichte Microsoft-licenties (zoals M365 E5, Project, Visio, GitHub en Copilot), die via Opdrachtnemer worden afgenomen. Infrastructuur gerelateerde Microsoft-licenties worden via de nieuwe IT-dienstverlener afgenomen. Gedurende de overgangsperiode, waarvan de omvang en duur afhankelijk zijn van de voortgang van het traject voor de nieuwe IT-dienstverlener, kunnen infrastructuur gerelateerde Microsoft-licenties nog via Opdrachtnemer worden afgenomen. Daarnaast kan de Opdrachtnemer een Microsoft License Statement (MLS) opvragen bij Microsoft. Hiervoor is expliciete toestemming van de Opdrachtgever vereist. De Opdrachtgever zal deze toestemming uitsluitend verlenen aan de Opdrachtnemer na voorlopige gunning. De verklaring van toestemming wordt opgesteld in een officieel document, waarin de Opdrachtgever aangeeft dat de Opdrachtnemer gemachtigd is om namens haar de MLS op te vragen bij Microsoft.
32.	Opdrachtnemer richt de levering van Microsoft-licenties zodanig in dat de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik kan blijven maken van de contractvoorwaarden, prijsafspraken, kortingen en overige voordelen die voortvloeien uit collectieve inkooparrangementen en landelijke overeenkomsten, waaronder de VNG GT-Microsoft raamwerkafspraken, dan wel

	aantoonbaar gelijkwaardige of betere voorwaarden verkrijgt. De door Opdrachtnemer geleverde Microsoft-licenties dienen geleverd te kunnen worden onder de VNG GT-Microsoft raamwerkafspraken. Eventuele wijzigingen in contractvormen, partnerconstructies of licentiemodellen van Opdrachtnemer mogen niet leiden tot een verslechtering van de voor de Opdrachtgever geldende voorwaarden, prijsniveaus of gebruiksrechten.
33.	De Microsoft-licenties die de softwarebroker levert, dienen geleverd te kunnen worden onder de VNG GT-Microsoft raamwerkafspraken.
34.	Indien de software niet binnen de omgeving van de Opdrachtgever wordt gehost, zorgt de Opdrachtnemer er bij het opstellen van de offerte voor dat de vendor adequate maatregelen heeft getroffen om de continuïteit te waarborgen bij incidenten en calamiteiten.
35.	Lopende softwarelicentieovereenkomsten worden, waar mogelijk bij verlenging geïntegreerd in deze Raamovereenkomst.
36.	Opdrachtnemer dient proactief medewerking te verlenen aan het mogelijk maken van de afname van softwarelicenties via special bids. Deze special bids dienen gunstiger te zijn dan de aanvankelijk aangeboden inkooprijzen.
Offerteproces	
Nr.	Eis
37.	Inschrijver bevestigt aanvragen voor Standaardprogrammatuur met een directe ontvangstbevestiging.
38.	Offertes worden: (1) digitaal aangeboden; (2) in downloadbare PDF- en/of ODF-formaat; (3) opgenomen in rapportages aan de Gemeente.
39.	De Nadere offerte bevat minimaal: contractnummer, ordernummer, datum, geldigheidsduur (begin- en einddatum), productomschrijving (incl. versienummer), type support, type licentie (perpetual/SaaS/etc.), looptijd (inclusief begin- en einddatum), geoffreerde aantallen, verwachte leverdatum, netto inkoop prijs Opdrachtnemer-Vendor, opslagpercentage, originele Vendor-offerte, prijs per stuk, totaalprijs excl./incl. BTW, facturatieschema, SKU-code (indien beschikbaar), verwijzing naar ROK-voorwaarden.
40.	Inschrijver levert bij elke Nadere offerte alle relevante Vendor-voorwaarden en documentatie aan, waaronder EULA's, prijslijsten, SLA's, productomschrijvingen, officiële listprijs met staffelkorting, exitplan (bij cloudoplossing) en gespecificeerde kostenopbouw (bij cloudoplossing).
41.	Inschrijver garandeert dat hij de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij Vendors (prijs, licentie, onderhoud, diensten).
42.	De Gemeente heeft het recht zelf met Vendors te onderhandelen. Inschrijver levert conform het resultaat van die onderhandeling of tegen gunstigere voorwaarden.
43.	Inschrijver brengt bij elk offertezoek binnen de aanbestedingsscope altijd een Nadere offerte uit.
44.	Inschrijver gaat pas over tot verlenging of beëindiging van Nadere overeenkomsten na expliciete schriftelijke opdracht van de Gemeente.
45.	Inschrijver garandeert dat verlenging van Nadere overeenkomsten plaatsvindt tegen huidige of gunstigere voorwaarden voor de Gemeente.
Levering	
Nr.	Eis
46.	Inschrijver levert de bestelde Standaardprogrammatuur binnen 5 werkdagen na opdracht, tenzij anders overeengekomen.
47.	Inschrijver levert Standaardprogrammatuur in het Nederlands, tenzij het product niet in het Nederlands beschikbaar is. Alle aangeboden softwarelicenties moeten bestemd zijn voor de Nederlandse markt en gebruiksoftware (waar mogelijk) in de Nederlandse taal.
48.	Inschrijver bevestigt binnen 1 Werkdag na opdrachtverstrekking digitaal de levertijd.
49.	Bij Leveringen dient opdrachtnemer een leveringsbevestiging in te dienen met minimaal, datum en nummer van bevestiging, datum order, naam besteller, referentienummer Gemeente, intern opdrachtnummer, licentie-of serienummer indien van toepassing.
50.	Inschrijver stelt zonder bijkomende kosten de documentatie zoals handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften voor de geleverde Standaardprogrammatuur elektronisch beschikbaar.
51.	Indien blijkt dat Standaardprogrammatuur niet geleverd kan worden (m.u.v. de huidige installed base), dan zal Inschrijver - al dan niet met tussenkomst van onderaannemers en/of samenwerkingspartners - binnen 3 maanden na aanvraag deze Standaardprogrammatuur alsnog opnemen in het leveringsprogramma. Deze eis is niet van toepassing op Standaardprogrammatuur waarvan de Vendor aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Inschrijver wordt aangetoond.
52.	Inschrijver garandeert dat defecten en/of omissies in de Standaardprogrammatuur, al dan niet rechtstreeks door de Vendor, binnen vijf (5) werkdagen worden hersteld, zonder dat hieraan voor Opdrachtgever kosten zijn verbonden.

53.	Inschrijver stelt Standaardprogrammatuur middels een download aan de Gemeente ter beschikking. Indien Inschrijver licentiecodes of activeringscodes aan Opdrachtgever verstuurt, draagt Inschrijver er zorg voor dat deze codes op beveiligde wijze worden aangeleverd bij Opdrachtgever.	
	Indien een download niet mogelijk is dient de Standaardprogrammatuur fysiek Delivery Duty Paid (Franco Huis) volgens Incoterms 2010 aan de Gemeente te worden uitgeleverd. Inschrijver beperkt deeleveringen zoveel mogelijk.	
Uitvoering		
Nr.	Eis	
54.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd zodra de Vendor van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever een nieuwe versie uitbrengt van de betreffende Standaardprogrammatuur. Tevens wordt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk geïnformeerd zodra bekend is dat bepaalde Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever End-of-Life en/of End-of Support is.	
55.	Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door Inschrijver geïnformeerd indien de Vendor van de Standaardprogrammatuur die in gebruik is bij Opdrachtgever wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.	
56.	In het geval dat contractuele verlengingsmogelijkheden van Nadere overeenkomsten na de contractduur van de Raamovereenkomst liggen, heeft Opdrachtgever het recht om deze Nadere overeenkomsten elders onder te brengen.	
Klantportaal		
Nr.	Eis	
57.	Inschrijver biedt een klantportaal aan. Via het klantportaal wordt een administratie bijgehouden van alle leveringen en verlengingen van Standaardprogrammatuur. Op verzoek van Opdrachtgever rapporteert Inschrijver over de informatie die aanwezig is in haar administratie. De rapportage vindt plaats in een formaat welke na gunning in overleg definitief zal worden vastgesteld. De rapportage wordt per kwartaal door Inschrijver aangeleverd. Inschrijver stelt zonder extra kosten een klantportaal ter beschikking aan Opdrachtgever. Deze klantportaal dient te voldoen aan de beveiligingseisen van de Gemeente en heeft op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,99% gemeten over 1 kalendermaand.	
Kwaliteit levering		
Nr.	Eis	
58.	In de aanbesteding afgesproken levertijden zijn dwingend:	
59.	KPI maximale doorlooptijd standaardlevering:	95% binnen 5 werkdagen
60.	KPI maximale doorlooptijd spoedlevering:	95% binnen 2 werkdagen
61.	Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedleveringen zijn Dit percentage heeft uitsluitend betrekking op spoedleveringen die het gevolg zijn van te late signalering door de Gemeente zelf. Spoedleveringen die het gevolg zijn van het niet tijdig signaleren van een aflopend contract door Inschrijver, vallen niet onder dit percentage, aangezien Inschrijver verantwoordelijk is voor tijdige signalering hiervan.	
62.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat minimaal 95% van de offertes "first time right" is. Dit houdt in dat de eerste offerte correct is en volledig aansluit bij de door de Opdrachtgever opgegeven specificaties, zoals product, looptijd en aantallen. De realisatie van deze KPI wordt gemeten per kalenderkwartaal en opgenomen in de kwartaalrapportage.	
63.	Leveringen betreffen levering van Standaardprogrammatuur, onderhoudscontracten, ondersteuning (selectie, implementatie, onderhoud of opleidingen) en advies.	
64.	De afleveringen van de software of licenties wordt verondersteld samen te vallen met de ontvangst bij Gemeente van de door Opdrachtnemer gestuurde pakbon of afgegeven prestatieverklaring door Opdrachtgever. Bij verlengingen van onderhoudscontracten kan dit moment ook samenvallen bij ontvangst van een e-mail of een bericht in het inkoopstelsel van de Opdrachtnemer, waarin deze bevestigt dat de verlenging is gerealiseerd.	
65.	De doorlooptijd van de levering vangt aan op het tijdstip dat de bestelling bij Opdrachtnemer geplaatst wordt en eindigt op het moment dat de software of licenties zijn afgeleverd op de afgesproken locatie dan wel zijn geleverd volgens afgesproken wijze. De doorlooptijd van leveringen wordt berekend als een percentage van de bestellingen op orderregelniveau dat in overeenstemming met de gevraagde aantallen is afgeleverd. Wanneer de bestelling voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij bestelling na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende werkdag.	
Eisen inkoopproces		
Nr.	Eis	
66.	Inschrijver garandeert de continuïteit van leveringen aan de Gemeente.	

67.	Inschrijver houdt de contractenadministratie ten behoeve van de Gemeente actueel en raadpleegbaar.
68.	In de Offerteadministratie worden de doorlooptijden van het bestelproces (van aanvraag tot levering) bijgehouden.
69.	Indien gevraagd adviseert Inschrijver over de aanschaf van open source producten.
70.	Inschrijver zorgt dat facturatie van aangeschafte Standaardprogrammatuur en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt. <u>De facturatie verloopt via opdrachtnemer als hoofdaannemer. Doet zich de situatie voor dat een vendor niet toestaat dat een onderaannemer via opdrachtnemer factureert, dan kan de gemeente per geval toestemming verlenen om de betreffende onderaannemer rechtstreeks te laten factureren.</u> <u>Opdrachtnemer legt de situatie vooraf schriftelijk aan de gemeente voor, onder vermelding van de betreffende vendor en onderaannemer en van de reden waarom facturatie via opdrachtnemer niet mogelijk is. Rechtstreekse facturatie vindt uitsluitend plaats nadat de gemeente daarmee schriftelijk heeft ingestemd</u>

Informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Eis
71.	Opdrachtnemer voldoet volledig aan alle toepasselijke privacywet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Indien van toepassing, sluiten de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en/of vendor een verwerkersovereenkomst af conform de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
72.	Incidenten, waaronder een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4 van de AVG (datalek), dienen door de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking te worden gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient daarbij direct maatregelen te nemen om de impact van het incident te mitigeren of te minimaliseren
73.	De vendor dient ervoor te zorgen dat de opslag en verwerking van gegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaatsvindt. Afwijking hiervan is alleen toegestaan indien de Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.
74.	Alle gegevens die Opdrachtnemer en vendor ontvangen en verwerken namens Opdrachtgever blijven eigendom van Opdrachtgever. Deze gegevens worden als vertrouwelijk behandeld en mogen niet openbaar worden gemaakt of aan derden worden verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Vraagafhandeling en Helpdesk

Nr.	Eis
75.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze contact- en helpdeskservices zal leveren bereikbaar via de telefoon en/of e-mail en/of online voor alle binnen het kader van deze aanbesteding aan te schaffen Standaardprogrammatuur. Deze helpdeskservices zijn minimaal beschikbaar tijdens werkdagen van 8.00-17.00 uur.
76.	Alle verzoeken van de gemeente worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De helpdeskservices minimaal de volgende diensten: • Informatie over Standaardprogrammatuur (incl. open source) producten; • Informatie en adviezen over Standaardprogrammatuur licenties / abonnementen; • Adviezen over Standaardprogrammatuur (incl. open source) onderhoud; • Escalaties over Standaardprogrammatuur naar de Vendor. Voor escalaties en aanvragen (die buiten KPI's vallen) is een vast aanspreekpunt aangesteld.

Accountmanagement

KPI Incidenten en Escalaties

Actie	Termijn
Reactie op aangemeld incident/escalatie	3 Werkdagen
Start oplossing structureel probleem	4 Werkdagen
Oplossing geldt als afgerond wanneer	Eindrapportage door de Gemeente is geaccepteerd

Strategisch- Tactisch Contractoverleg

Frequentie	Vaste agendapunten
Minimaal 4x per jaar (gemiddeld 1x per kwartaal)	Prestaties (SL-rapportage), leveringen, escalaties, verbeterplannen, adviezen,

	ontwikkelingen bij de Gemeente. Inschrijver verzorgt verslaglegging. Bespreking van ontwikkelingen bij de Gemeente hoeft niet elk kwartaal plaats te vinden en kan ook 2x per jaar, met de contractmanager/Service manager van de Gemeente (en niet met de Afdelingsdirecteur/directie).
--	--

Eisen Accountmanagement

Nr.	Eis
77.	Inschrijver stelt een SPOC (Single Point of Contact) en diens plaatsvervanger aan voor operationeel contact met de Gemeente.
78.	Inschrijver stelt een accountmanager aan voor tactisch en strategisch contact met de contractmanager van de Gemeente.
79.	De contactpersoon leeft zich voldoende in bij de Gemeente, heeft de vereiste vakkennis en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
80.	Inschrijver neemt deel aan periodiek overleg met de contractmanager van de Gemeente om de benutting van de Raamovereenkomst en de performance van Inschrijver te evalueren.
81.	Inschrijver garandeert de uitvoering van afspraken die met de contractmanager van de Gemeente worden gemaakt.
82.	Inschrijver garandeert de uitvoering van afgesproken verbeterpunten.
83.	Inschrijver benoemt een escalatiemanager inclusief mandaat per escalatieniveau voor situaties waarbij discussie ontstaat over de kwaliteit van levering of dienstverlening.
84.	Inschrijver beschikt over een incidenten- en escalatieprocedure voor deze opdracht.
85.	De escalatiemanager is direct aanspreekbaar voor incidenten en escalaties en draagt zo snel mogelijk zorg voor een oplossing.
86.	Inschrijver reageert binnen 3 werkdagen op aangemelde incidenten en/of escalaties.
87.	Bij melding van een structureel probleem wordt binnen 4 werkdagen aangevallen met de oplossing.
88.	Een incident/escalatie geldt pas als opgelost na acceptatie van de eindrapportage door de Gemeente.
89.	Inschrijver stemt in met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek en conformeert zich aan de uitkomst en de gestelde norm.
90.	Inschrijver conformeert zich aan de periodiciteit, inhoud en verslaglegging van het strategisch-tactisch overleg.

Standaardrapportages

Rapportage	Interval	Minimale inhoud	Opleverdatum
Inkoop en leveringen	Kwartaal	Overzicht inkopen incl. Onderhoud & support, adviesdiensten en dienstverlening	10e werkdag na kwartaal
Programmatuur inventarisrapport	Kwartaal	Cumulatief overzicht van inkopen	10e werkdag na kwartaal
Programmatuur onderhoudsrapport	Maandelijks	Status licentie onderhoud (pro-actief)	10e werkdag volgend maand
Service Level Rapportage	Maandelijks	KPI's incl. behaalde performance en eventuele maatregelen	10e werkdag volgend maand
Facturen	Maandelijks	Status factuurbetaling	10e werkdag volgend maand
Specifieke/maatwerk rapportages	Ad hoc	Op verzoek van de Gemeente, in afstemming te bepalen	n.v.t.

Eisen Rapportages en Informatie

Nr.	Eis
91.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde rapportage-periodiciteit.
92.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde minimale inhoud van de rapportages.
93.	Inschrijver levert maatwerk rapportages op verzoek (informatiewaarde in afstemming met de Gemeente).
94.	Inschrijver conformeert zich aan de vermelde norm en KPI voor tijdige oplevering van rapportages.
95.	Rapportages zijn onderdeel van de dienstverlening en worden kosteloos geleverd, ongeacht de vorm.
96.	Inschrijver informeert de Gemeente proactief uiterlijk 3 maanden (of zoveel eerder) voor afloop van een Nadere overeenkomst en adviseert over verlenging of beëindiging. Eventuele extra kosten door nalatigheid zijn voor rekening van Inschrijver.

97.	Inschrijver rapporteert periodiek over trends in het aantal vragen (stijging/daling/analyse) per periode.
Klanttevredenheidsonderzoek	
Nr.	Eis
98.	Opdrachtgever hanteert een standaard klanttevredenheidsonderzoek tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien gedurende de contractperiode een aanpassing is gewenst zal dit tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgestemd. Zes maanden voor afloop van het contractjaar wordt het klanttevredenheidsonderzoek door de Opdrachtgever uitgevoerd. De resultaten zijn uiterlijk 5 maanden voor afloop van het contractjaar beschikbaar in een schriftelijke rapportage bestemd voor Opdrachtgever en worden mondeling toegelicht door Opdrachtnemer. De Gemeente maakt het klanttevredenheidsonderzoek onderdeel van het bestaande periodieke (strategisch-tactisch) contractoverleg, in plaats van dit als afzonderlijk overlegmoment te agenderen. Norm Het resultaat van dit onderzoek moet minimaal een 7 zijn, op een schaal van 1 tot 10. KPI Deze KPI is gesteld op 100%. Maatregelen 1. Indien Opdrachtnemer de KPI niet behaalt, meldt Opdrachtgever dit schriftelijk aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer start een intern onderzoek naar de reden van deze tekortkoming en presenteert binnen vijftien (15) werkdagen een plan van aanpak met correctieve acties, dit ter beoordeling van Opdrachtgever. 2. en ten aanzien van de niet behaalde KPI vindt binnen redelijke termijn (echter voor het geplande volgende onderzoek) een hernieuwd onderzoek plaats om te beoordelen of de correctieve acties het gewenste effect sorteren.
Contract en Advies	
Nr.	Eis
99.	Waar mogelijk, maar tenminste in Offertes, verwacht de Gemeente binnen de context van de gerelateerde Dienstverlening gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd over alle aspecten van de Dienstverlening zoals over gebruikte Standaardprogrammatuur, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud en support. Dit alles vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie en kostenverlaging hiervan voor de Gemeente. Daarbij verwachten Gemeente van Opdrachtnemer dat hij zich opstelt als belangenbehartiger voor Gemeente op het gebied van de inkoop van Standaardprogrammatuur en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Vendoren. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat waarbij Opdrachtgever optimalisatie van het gebruik van licenties voor Standaardprogrammatuur en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.
100.	Inschrijver beschikt over operationele kennis van en ervaring met een groot scala aan Standaardprogrammatuur.
101.	Inschrijver heeft het verkrijgen en behouden van praktische kennis en ervaring intern geborgd.
102.	Inschrijver ziet rapportages ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt als onderdeel van de Dienstverlening. Hiervoor worden Opdrachtgever geen additionele kosten in rekening gebracht.
103.	Inschrijver draagt zorg voor periodieke rapportage aan Opdrachtgever over trends ten aanzien van het aantal vragen (stijging/daling/analyse) per periode.
Registratie van Standaardprogrammatuur en Onderhouds- en supportcontracten	
Nr.	Eis
104.	Inschrijver voert een volledige licentieadministratie voor de Gemeente, met een detailleringsniveau dat aansluit bij de informatiebehoeften van de Gemeente.
105.	Inschrijver stelt op verzoek informatie beschikbaar om de Gemeente in staat te stellen licentierecht, gebruiksrecht of rechtmatigheid van gebruik (bijv. bij een Vendor-audit) te verantwoorden.
106.	Inschrijver geeft de Gemeente rechtstreeks toegang tot de registratie van licenties en onderhoudscontracten, zonder dat actieve tussenkomst van Inschrijver nodig is.
107.	Inschrijver houdt bij het vastleggen van licentiegegevens rekening met de informatiebehoeften van de Gemeente, waaronder het inlezen van gegevens in een SAM-tool.
108.	Inschrijver draagt aan het eind van de Raamovereenkomst, binnen de transitieperiode, alle relevante bestanden en rapportages over aan de Gemeente.

Klantportaal	
Nr.	Eis
109.	Opdrachtnemer stelt per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst kosteloos haar digitale klantportaal (SaaS) beschikbaar aan de Opdrachtgever. Dit portaal, bereikbaar via het publieke internet, dient volledig up-to-date te worden gehouden en minimaal de volgende functionaliteiten en registratiemogelijkheden te bieden: Kernfunctionaliteiten • Licentieoverzicht: Weergave van afgenomen softwarelicenties, inclusief: ○ Omschrijving/type van de licentie, onderhoudsovereenkomst of abonnement, inclusief aantallen. ○ Registratie van gebruiksrechten, inclusief aantallen en metrics. ○ Onderhoudsregelingen en Service Level Agreements (SLA's). ○ Expiratiedata van licenties en overeenkomsten. ○ Toepassing zijnde licentie- en/of gebruiksvoorwaarden. ○ Productcodes voor identificatie. ○ Naam en contactgegevens van de vendor, onderhoudsleverancier of abonnementsverstrekker. ○ Type support en contactgegevens voor support. ○ Referentienummer van de Opdrachtgever. ○ Ingangsdatum en aflooptdatum van de desbetreffende Nadere Overeenkomst. ○ Verwervingsprijs (totaal) en periodieke kosten per overeenkomst (zoals eenmalig, jaarlijks, per kwartaal of per maand). ○ Eventuele verschillen tussen de voorwaarden/overeenkomsten en het daadwerkelijk gebruik door de Opdrachtgever. • Bestelprocesondersteuning: Volledige ondersteuning van het bestelproces, van offerte-aanvraag tot en met orderbevestiging, inclusief de mogelijkheid tot toekennen van factuuradres, factuurkenmerk en codering/referentie bij aanvragen. • Offertebeheer: Mogelijkheid om offertes te downloaden, digitaal te ondertekenen, en automatisch naar de aanvrager te versturen. • Rapportages en inzage: Overzichten van geplaatste bestellingen, aangeschafte licenties, en financiële inzage in abonnementen. • Alerts en notificaties: Automatische e-mailalerts bij nieuwe offertes voor de aanvrager en centrale contactpersoon. • Autorisatiebeheer: Gebruikersbeheer met minimaal onderscheid in aanvraag- en accorderingsbevoegdheid. Administratorengebruikers hebben volledige inzage- en mutatierechten. • Helpfunctie en FAQ: Ondersteuning voor gebruik van het klantportaal. • Exportmogelijkheden: Alle gegevens zijn exporteerbaar in gangbare formaten voor integratie in externe systemen. • Device-onafhankelijk gebruik: Het portaal moet volledig toegankelijk zijn op verschillende apparaten. • Beveiliging en authenticatie: ○ Ondersteuning voor Microsoft Multi-Factor Authentication (MFA). ○ Single Sign-On op basis van SAML-authenticatie via Entra ID. ○ Gebruik van minimaal TLS 1.3 of 1.2 met een uitgebreid validatiecertificaat (Extended Validation SSL). TLS 1.0 en 1.1 moeten zijn uitgeschakeld.
110.	Het klantportaal dient kosteloos beschikbaar te zijn voor maximaal 5 gebruikers van de Opdrachtgever, zonder beperkingen in toegang, functionaliteiten of prestaties binnen hun toegekende rol. Binnen deze groep maken teammanagers, contractmanagers en informatiemanagers gebruik van het portaal, waarbij verschillende rollen worden onderscheiden: • Bestellers – Gebruikers die bestellingen plaatsen en aanvragen beheren. • Analyserende gebruikers – Gebruikers die uitsluitend overzichten genereren en rapportages inzien, zonder bestellingen te plaatsen. Het klantportaal dient een flexibele rechtenstructuur te ondersteunen, zodat gebruikers alleen toegang hebben tot de relevante functionaliteiten binnen hun rol.
111.	Na de oplevering van het klantportaal verzorgt de Opdrachtnemer kosteloos een gebruikersinstructie in de Nederlandse taal bij de Opdrachtgever (zie ook gunningscriterium G2.1 Plan van aanpak, paragraaf 4.3.1 van het beschrijvend document).
112.	Opdrachtnemer levert bij beëindiging van de Raamovereenkomst binnen vier (4) weken een volledig overzicht van de in eis 109 opgenomen gegevens in Excel-formaat aan Opdrachtgever.