



Bijlage 8

Programma van Eisen

Behorende bij

Aanbestedingsleidraad
Software Brokerfunctie 2027 - 2034

Versie 1.0 02-09-2026

1. Programma van eisen

Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de Europese aanbesteding Software Brokerfunctie 2027-2034 volgens de onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging binnen het regime van de speciale sectoren van GVB.

GVB heeft eisen geformuleerd en afgestemd met betrekking tot de levering van standaardsoftware, onderhoud en gerelateerde dienstverlening zoals (Licentie)-adviesdiensten en software asset managementdiensten.

2. Inhoud

1.	PROGRAMMA VAN EISEN	2
3.	EISEN	4
3.1	ALGEMEEN.....	4
3.2	E-CATALOGUS	5
3.3	LEVERING.....	6
3.4	SERVICE.....	6
3.5	ADMINISTRATIE EN FACTURATIE.....	8
3.6	CONTRACT MANAGEMENT.....	8
3.7	BEHEER	10
3.8	MANAGEMENT RAPPORTAGE.....	11
3.9	PERFORMANCE	12
3.10	RETRANSITIEPLAN.....	13
4.	BIJLAGEN:	14

3. Eisen

3.1 Algemeen

Voor u als inschrijver gelden de volgende algemene eisen:	
Eis 1.	Inschrijver levert en waarborgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst de producten en diensten zoals aangegeven in de scope van de opdracht te leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eis 2.	Inschrijver is verplicht softwarelicenties met bijbehorend onderhoud en licentie oplossingen te leveren waarbij GVB rechtstreeks danwel Inschrijver zelf met een Producent tot een productselectie en/of prijsafsprak is gekomen, met in achtneming van de door producent geoffreerde kortingspercentages voor betreffende licenties en het (in het prijzenblad opgenomen) korting of opslagpercentage van de Software Broker.
Eis 3.	Inschrijver voorziet GVB van een actuele prijslijst en bijbehorende kortingspercentages van Producenten van de, in het prijzenblad, genoemde softwarelicenties. De prijslijst bevat de bruto prijs, kortingspercentages en de (inkoop)prijs.
Eis 4.	Inschrijver dient nieuwe licenties namens en/of op naam van GVB aan te schaffen. GVB dient hiertoe een Nadere Offerte aanvraag in bij Leverancier
Eis 5.	Inschrijver accepteert onvoorwaardelijk de overname en het beheer van alle door GVB aangewezen bestaande licenties, onderhoudsrechten, abonnementen en softwarecontracten die bij aanvang van de Overeenkomst via de huidige software broker lopen. Inschrijver waarborgt een naadloze overgang zonder verlies van rechten, contractuele voordelen, prijsafspraken, supportrechten of dienstverlening. De overname vindt plaats zonder aanvullende kosten voor GVB.
Eis 6.	Inschrijver is verplicht te allen tijde direct of indirect – bijvoorbeeld door verwijzing naar door producenten/vertegenwoordigers gepubliceerde verkoopprijzen en gehanteerde prijs/korting afspraak voor Inschrijver – transparant, traceerbaar en objectief aan te kunnen tonen wat de voor GVB toegepaste bruto verkoopprijzen en netto inkoopprijzen zijn, naast het korting of opslag percentage (op de netto inkoopprijs) wat Inschrijver heeft aangeboden in de bijlage prijsmodel.
Eis 7.	De door GVB te betalen vergoeding voor het verkrijgen van Gebruiksrechten van de Standaard Software en/of Onderhoudsrechten en/of Ondersteuning, is gebaseerd op de Bruto Producentprijs minus de Standaard Reseller korting en de Standaard GVB korting (excl. BTW) voor het verkrijgen van deze Gebruiks- en/of Onderhoudsrechten. Leverancier mag per Nadere Overeenkomst een opslag (in % en euro's) in rekening brengen op de Bruto Prijs GVB, een en ander vastgesteld in het Prijsmodel.
Eis 8.	Inschrijver behartigt de belangen van GVB indien er bij de geleverde software sprake is van malware die gebruikt wordt om computersystemen te verstoren. Denk hierbij onder andere aan keyloggers, spyware, adware, virussen, fabrikant specifieke hulpprogramma's.

Eis 9.	Bij wijzigingen in de door GVB gevoerde standaard licentievormen en/of software in de scope van de dienstverlening wordt GVB door Inschrijver proactief geïnformeerd. Inschrijver informeert GVB gedurende de gehele contractduur proactief en schriftelijk over End-of-Life, End-of-Support, nieuwe releases, wijzigingen in licentiemodellen en productvoorwaarden, inclusief impactanalyse en advies. Inschrijver informeert GVB uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen aan dat de te vervangen standaard software (licentievormen) niet meer leverbaar is.
Eis 10.	Inschrijver draagt er zorg voor dat voor alle software tijdens het hele supplychain proces een referentienummer het interne GVB referentienummer wordt geregistreerd en vermeld tijdens alle correspondentie. Na ontvangst van de offerte-aanvraag biedt Inschrijver een referentienummer aan, aan GVB.
Eis 11.	Inschrijver erkent en accepteert dat GVB voor geen enkel softwarepakket zoals vermeld in Prijsmodel een afname garantie geeft.
Eis 12.	Inschrijver hanteert geen additionele kosten buiten hetgeen aan korting en opslagen is opgegeven en aangeboden in het Prijsmodel.

3.2 E-Catalogus

GVB hecht een groot belang aan het optimaliseren van het bestelproces van software en licentieoplossingen. Thans geschiedt een deel van het bestelproces – na de interne behoeftestelling in Topdesk (GVB Service desk toepassing) – handmatig. Deze handmatige fase betreft het (maandelijks) controleren van de licentiepositie en, bij een licentietekort, het handmatig initiëren van een bestelopdracht en de offerte aanvraag. Verantwoordelijk voor dit proces is het technisch applicatie beheer (TAB). Voor de financiële afhandeling maakt GVB momenteel intern gebruik van een geautomatiseerd SAP-bestelsysteem (SAP SRM). In toekomst gaat dit x worden. GVB wenst in de toekomst dit proces te vereenvoudigen bij behoud van controle over de licentiepositie.

Voor de E-Catalogus gelden de volgende eisen:	
Eis 13.	Inschrijver stelt een E-Catalogus ter beschikking waarbinnen GVB licenties en onderhoud voor software kan bestellen, zodanig dat bij bestelling inzichtelijk is onder welke prijzen en condities de software gelicentieerd wordt.
Eis 14.	De E-Catalogus is op werkdagen tussen 07:00 en 17:00 uur beschikbaar en realiseert een minimale maandelijkse beschikbaarheid van 99,9%, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.
Eis 15.	De E-Catalogus maakt de bruto en netto licentieprijs inzichtelijk voor GVB.
Eis 16.	Alle, in het Prijs en afrekenmodel genoemde, primaire licenties (tabblad 1 t/m 7) zijn bestelbaar via de E-Catalogus.
Eis 17.	De E-Catalogus beschikt over een autorisatie module voor gebruikers binnen GVB. Deze autorisatie module beschikt ten minste over de rollen Besteller, Raadpleger en Goedkeurder.
Eis 18.	De E-Catalogus registreert en bewaart alle gebruikersacties met betrekking tot bestellingen, goedkeuringen en wijzigingen in een raadpleegbare audittrail.

Eis 19.	De E-Catalogus dient te kunnen integreren met het huidige en toekomstige ERP- en inkoopstelsel van GVB, waaronder SAP SRM en diens opvolger IFS.

3.3 Levering

Voor levering gelden de volgende eisen:	
Eis 20.	Gedurende de contractperiode biedt Inschrijver GVB de mogelijkheid om per order: - de producten en diensten af te nemen in de aangeboden valuta door leverancier; of - de producten en diensten af te nemen in Euro welke zijn ten tijde van uitbrengen offerte omgerekend in Euro op basis van de gepubliceerde koersen van de openbare website http://www.exchangerates.org/
Eis 21.	Inschrijver biedt offertes aan in Euro met een geldigheidstermijn van 30 dagen. Indien de initiële aanschaf in een andere valuta plaats vindt dient Inschrijver de valuta koers te vermelden. In de prijs zijn alle kosten die verband houden met de levering en het beschikbaar stellen voor Aanbesteder inbegrepen.
Eis 22.	Bestellingen op basis van offerte-aanvragen dienen te worden geleverd conform de logistieke specificaties (o.a. levertermijn) in de betreffende offerte.
Eis 23.	Inschrijver dient de software middels een download aan GVB beschikbaar te stellen, danwel op een alternatieve daarvoor geëigende methode indien een download functie niet beschikbaar is.
Eis 24.	Inschrijver behartigt de belangen van GVB indien blijkt dat geleverde software fabricage en/of programmeerfouten bevat. Indien blijkt dat software en/of licentieoplossingen niet conform de opgestelde specificaties worden geleverd, is Inschrijver verplicht de verkeerd geleverde software en/of licentie oplossingen kosteloos te vervangen door software en/of licentie oplossingen die wel aan de specificaties voldoen.
Eis 25.	Inschrijver is verplicht te beschikken over een procedure t.b.v. retour, garantie en herstel. Afstemming en uitwerking van deze eis wordt vastgelegd in Bijlage Dossier Afspraken en Procedures en de definitieve uitwerking vindt plaats bij de inrichting van de dienstverlening.

3.4 Service

Voor service gelden de volgende eisen:	
Eis 26.	Inschrijver berekent geen additionele kosten door aan GVB voor de in scope zijnde producten en/of diensten die verband houden met de inzet van medewerkers,

	middelen en/of diensten.
Eis 27.	Inschrijver voert en onderhoudt een actuele, volledige en controleerbare administratie waarin alle nieuwe en reeds eerder door GVB afgenomen licenties, licentieoplossingen en diensten worden bijgehouden, conform (nader af te stemmen) Bijlage Dossier Afspraken en Procedures.
Eis 28.	Inschrijver is verplicht GVB te ondersteunen in de vorm van één – GVB specifieke – backoffice-organisatie bereikbaar via telefoonnummer, e-mailadres en webportaal.
Eis 29.	Inschrijver biedt een Nederlandstalige helpdesk voor vragen, incidenten en verzoeken met betrekking tot de geleverde software, licenties en dienstverlening.
Eis 30.	De helpdesk bevestigt de ontvangst van een melding binnen 4 werkuren.
Eis 31.	De helpdesk beschikt over een vastgelegd escalatieproces voor meldingen die niet binnen de overeengekomen oplostermijn kunnen worden afgehandeld.
Eis 32.	De helpdesk verstrekt maandelijks een rapportage met ten minste het aantal meldingen, de afhandeltijden, de oplostijden en eventuele openstaande meldingen.
Eis 33.	Medewerkers van de afdelingen IT Infra/IT en Inkoop van GVB dienen op werkdagen kosteloos vragen te kunnen stellen over producten, prijzen, bestellingen, levertijden, voorraden, etc. Hierbij gelden de volgende aanvullende eisen, Inschrijver: • is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 17.00uur; • is telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief; • reageert binnen 4 kantooruren op de gestelde vragen met een inhoudelijke reactie.
Eis 34.	Inschrijver beschikt aantoonbaar over een backoffice-organisatie welke offerte aanvragen van GVB voor software en licentieoplossingen aanlevert binnen de volgende termijnen: • twee (2) werkdagen voor software/licentieoplossingen welke reeds eerder zijn geleverd; • maximaal vijf (5) werkdagen voor software/licentieoplossingen welke nog niet eerder zijn geleverd.
Eis 35.	Indien de geleverde producten en of diensten niet voldoen aan de verwachtingen van GVB, zal door GVB een klacht gedeponereerd worden met een omschrijving van de klacht. De Inschrijver geeft vervolgens binnen 2 werkdagen schriftelijk aan of de klacht ontvankelijk is en zo ja, wanneer het product vervangen/ gecrediteerd zal worden; bij niet-ontvankelijke klachten motiveert Inschrijver zijn besluit schriftelijk aan GVB.
Eis 36.	Inschrijver beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over aantoonbare Software Asset Management (SAM) en Software Lifecycle Management (SLM) expertise en ondersteunt GVB op verzoek bij licentie compliance, software-audits, reconciliaties, licentie-optimalisatie en Lifecycle-vraagstukken.
Eis 37.	Inschrijver ondersteunt GVB zonder aanvullende kosten bij audits uitgevoerd door softwareproducenten, waaronder analyse van auditverzoeken, validatie van auditresultaten en advisering over corrigerende maatregelen.

3.5 Administratie en facturatie

GVB verlangt een transparant en eenvoudig facturatieproces. De factuuropmaak en gegevensstructuur dienen zodanig te zijn ingericht dat geautomatiseerde verwerking maximaal wordt ondersteund.

Voor Administratie en facturatie gelden de volgende eisen:	
Eis 38.	Inschrijver factureert digitaal naar één factuuradres. Het te gebruiken adres zal op de inkoopopdracht(en) worden vermeld. Er dient gebruik gemaakt te worden van het emailadres: crediteuren@gvb.nl .
Eis 39.	De factuur bevat tenminste de volgende informatie: • de tenaamstelling, de juiste GVB bv en factuuradres. • een door Opdrachtgever aan te geven ordernummer en opdrachtomschrijving • de daadwerkelijk geleverde diensten conform afspraken gemaakt in de SLA • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag • de datum van levering • het BTW bedrag, BTW nummer, KvK-nummer, IBAN/ Bankrekeningnummer.
Eis 40.	De factuur voldoet aan de volgende criteria: • Digitale facturen zijn minimaal 300 dpi • Maximaal één (1) factuur per pdf • Bijlagen altijd achter de desbetreffende factuur in zelfde pdf • Eén (1) ordernummer per factuur

3.6 Contract management

Het contract- en leveranciersmanagement wordt gezamenlijk uitgevoerd door de afdelingen ICT&I.

ICT&I is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit, compliance en de optimale aansluiting van de geleverde producten en diensten op de behoeften van de interne organisatie en is verantwoordelijk voor het monitoren en borgen van de kwaliteit en professionaliteit van het contractmanagementproces, waaronder rechtmatigheid, doelmatigheid, uitnutting van de overeenkomst, leveranciersprestaties en risicobeheersing.

Voor de besturing van de dienstverlening en de samenwerking met Leverancier hanteert GVB een Dossier Afspraken en Procedures.

Voor Contractmanagement gelden de volgende eisen:	
Eis 41.	Inschrijver wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contractmanager aan als primair aanspreekpunt voor GVB.
Eis 42.	De contractmanager beschikt over aantoonbare bevoegdheid om operationele en commerciële afspraken namens Inschrijver af te stemmen en vast te leggen.
Eis 43.	Inschrijver neemt minimaal eenmaal per kwartaal deel aan een contractoverleg met GVB.
Eis 44.	Inschrijver verstrekt uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan ieder contractoverleg een managementrapportage.
Eis 45.	De managementrapportage bevat inzicht in dienstverlening, KPI/SLA-prestaties, meldingen, compliance, verlengingen, risico's en financiële ontwikkelingen.

Eis 46.	Inschrijver meldt risico's, afwijkingen en potentiële contractuele of operationele issues voortdurend en proactief aan GVB.										
Eis 47.	Inschrijver werkt mee aan audits en controles van GVB op het gebied van contractmanagement, compliance en rechtmatigheid.										
Eis 48.	Inschrijver houdt een actueel verbeterregister bij met verbeterinitiatieven, acties, verantwoordelijken en realisatiedata.										
Eis 49.	Inschrijver verleent volledige medewerking aan een eventuele transitie naar een andere leverancier bij beëindiging van de overeenkomst.										
Eis 50.	Inschrijver informeert GVB minimaal zes maanden voorafgaand aan contract- of licentieverlengingen over aflopende overeenkomsten en verlengingsopties. Afhankelijk van het contracttype: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Contracttype</th><th>Aanbevolen eerste melding</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maandelijks abonnementen</td><td>30 dagen</td></tr> <tr> <td>Jaarlijkse licenties</td><td>60-90 dagen</td></tr> <tr> <td>Enterprise contracten</td><td>120-180 dagen</td></tr> <tr> <td>Contracten met opzegtermijnen >60 dagen</td><td>Minimaal vóór afloop van de opzegtermijn, liefst 30 dagen extra marge</td></tr> </tbody> </table>	Contracttype	Aanbevolen eerste melding	Maandelijks abonnementen	30 dagen	Jaarlijkse licenties	60-90 dagen	Enterprise contracten	120-180 dagen	Contracten met opzegtermijnen >60 dagen	Minimaal vóór afloop van de opzegtermijn, liefst 30 dagen extra marge
Contracttype	Aanbevolen eerste melding										
Maandelijks abonnementen	30 dagen										
Jaarlijkse licenties	60-90 dagen										
Enterprise contracten	120-180 dagen										
Contracten met opzegtermijnen >60 dagen	Minimaal vóór afloop van de opzegtermijn, liefst 30 dagen extra marge										
Eis 51.	Inschrijver doet minimaal eenmaal per jaar voorstellen voor kostenoptimalisatie, licentieoptimalisatie en verbetering van de dienstverlening.										
Eis 52.	Inschrijver rapporteert jaarlijks over gerealiseerde besparingen, optimalisaties en overige toegevoegde waarde voor GVB.										
Eis 53.	Inschrijver conformeert zich aan Bijlage xx Dossier Afspraken en Procedures.										
Eis 54.	De periodieke overleggen, zoals opgenomen in Bijlage xx Dossier Afspraken en Procedures worden in principe fysiek gevoerd op GVB locaties en/of Teams.										
Eis 55.	Indien daartoe naar het oordeel van GVB aanleiding bestaat, mag GVB vervanging van medewerk(st)er(s) van Inschrijver eisen. Indien een dergelijk geval zich voor zal doen, wordt dit besproken in het Strategisch en/ of Tactisch overleg. Indien GVB daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. Inschrijver dient, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijk verzoek gevolg geven.										
Eis 56.	Inschrijver verstrekt maandelijks een voortschrijdende prognose van alle contracten en licenties die binnen de komende twaalf (12) maanden verlopen.										
Eis 57.	Inschrijver ondersteunt GVB bij het beheer van cloud- en SaaS-abonnementen, inclusief inzicht in verbruik, verlengingen, contractuele verplichtingen en kostenoptimalisatie.										
Eis 58.	Inschrijver verstrekt jaarlijks een Lifecycle-overzicht van de belangrijkste softwareproducten inclusief End-of-Life, End-of-Support, migratierisico's en aanbevolen maatregelen.										
Eis 59.	Inschrijver behoudt gedurende de looptijd van de overeenkomst de voor de dienstverlening relevante partner statussen en certificeringen of gelijkwaardige opvolgers daarvan.										

3.7 Beheer

GVB streeft naar een langdurige en professionele samenwerking met haar leveranciers. Om de kwaliteit van de dienstverlening, naleving van contractuele afspraken en continue verbetering te waarborgen, wordt de overeenkomst gedurende de gehele looptijd actief gemonitord en beheerd.

Voor Beheer gelden de volgende eisen:	
Eis 60.	Inschrijver legt procedures voor aanvragen, incidenten, klachten, wijzigingen en escalaties vast in het DAP.
Eis 61.	Inschrijver stelt het definitieve DAP uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst vast.
Eis 62.	Inschrijver wijst voor zowel strategisch als operationeel niveau een bevoegde accountverantwoordelijke en een vervanger aan.
Eis 63.	Inschrijver borgt dat vervangers volledig op de hoogte zijn van de overeenkomst, het DAP en lopende zaken.
Eis 64.	Inschrijver verstrekt managementinformatie conform het DAP binnen vijf werkdagen na afloop van iedere kalendermaand.
Eis 65.	Inschrijver verstrekt van ieder overleg binnen vijf werkdagen een schriftelijk verslag inclusief actiepunten, verantwoordelijken en deadlines.
Eis 66.	Inschrijver past managementrapportages op verzoek van GVB aan zonder aanvullende kosten.
Eis 67.	Inschrijver houdt een actueel actie- en verbeterregister bij en rapporteert hierover periodiek aan GVB.
Eis 68.	Inschrijver meldt risico's, afwijkingen en escalaties onverwijld aan GVB inclusief herstel- of beheersmaatregelen.
Eis 69.	Inschrijver verstrekt periodiek alle benodigde licentie-, contract-, abonnements- en gebruiksgegevens in een formaat dat geschikt is voor verwerking binnen de SNOW-omgeving van GVB.
Eis 70.	Inschrijver waarborgt de juistheid, volledigheid en actualiteit van de aangeleverde gegevens.
Eis 71.	Inschrijver beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of gelijkwaardige opvolger.
Eis 72.	Inschrijver ondersteunt Single Sign On (SSO) en Multi Factor Authenticatie (MFA) voor de E-Catalogus en/of het klantportaal.
Eis 73.	Inschrijver meldt beveiligingsincidenten die impact kunnen hebben op GVB uiterlijk binnen vier (4) uur nadat deze bekend zijn geworden.
Eis 74.	Inschrijver verstrekt periodiek alle benodigde licentie-, contract-, abonnements- en gebruiksgegevens in een formaat dat geschikt is voor verwerking binnen de SNOW-omgeving van GVB.

3.8 Management Rapportage

De managementrapportage vormt de leidraad voor het reguliere serviceoverleg. Inschrijver verstrekt op verzoek van GVB nadere detailrapportages en licht de daarin opgenomen resultaten, afwijkingen, risico's en verbetermaatregelen nader toe. De management rapportage moet toezien op "vooruitkijken" en niet alleen een historische terugblik tonen.

Voor Management Rapportage gelden de volgende eisen:	
Eis 75.	GVB wil inzicht over de performance en kwaliteit van de afgenomen dienstverlening. Er dient per maand een Management Rapportage beschikbaar gesteld te worden door de Inschrijver aan GVB.
Eis 76.	Inschrijver verstrekt maandelijks een managementrapportage conform het DAP.
Eis 77.	De managementrapportage wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen na afloop van iedere kalendermaand digitaal aan GVB verstrekt.
Eis 78.	De managementrapportage bevat ten minste de gerealiseerde KPI- en SLA-resultaten, inclusief trends, afwijkingen en oorzaakanalyses.
Eis 79.	De managementrapportage bevat een overzicht van alle openstaande incidenten, klachten, escalaties en verbeteracties, inclusief status, eigenaar en verwachte einddatum.
Eis 80.	De managementrapportage bevat een overzicht van aflopende licenties, onderhoudscontracten en verlengingsmomenten voor de komende twaalf maanden.
Eis 81.	De managementrapportage bevat een financieel overzicht van gerealiseerde uitgaven, verplichtingen, besparingen en prognoses.
Eis 82.	De managementrapportage bevat een overzicht van geïdentificeerde risico's, beheersmaatregelen en restrisico's.
Eis 83.	De managementrapportage bevat voorstellen voor kostenoptimalisatie, licentieoptimalisatie en kwaliteitsverbetering.
Eis 84.	Inschrijver verstrekt op verzoek van GVB aanvullende detailrapportages en onderliggende brongegevens.
Eis 85.	De inhoud en opzet van de managementrapportage kunnen op verzoek van GVB worden aangepast zonder aanvullende kosten.
Eis 86.	Inschrijver rapporteert niet uitsluitend over gerealiseerde prestaties, maar tevens over geconstateerde risico's, verwachte afwijkingen, noodzakelijke beheersmaatregelen en verbetermogelijkheden voor de komende rapportageperiode.

3.9 Performance

De in deze overeenkomst opgenomen KPI's definiëren de minimale prestatieniveaus waaraan Inschrijver dient te voldoen. GVB beoordeelt de prestaties van Inschrijver periodiek aan de hand van deze KPI's.

Voor Performance gelden de volgende eisen:	
Eis 87.	Inschrijver is akkoord met de vereiste norm/ minimale score per KPI zoals weergegeven in Bijlage 15 Service Level Agreement GVB met inachtneming van de beschreven meetmethodiek. Indien Inschrijver voor een of meerdere KPI's een hogere norm score aan biedt, dan wordt dit hogere niveau uiteindelijk als norm gehanteerd/ gecontracteerd.
Eis 88.	Minimaal 98% van de door GVB bestelde licenties wordt binnen de overeengekomen levertijd geleverd.
Eis 89.	Inschrijver signaleert licentie-, compliance- of leveringsrisico's voordat deze impact hebben op de bedrijfsvoering van GVB.
Eis 90.	Inschrijver levert minimaal 95% van alle gevraagde offertes binnen de overeengekomen responstermijn.
Eis 91.	Inschrijver ondersteunt GVB bij het behouden van maximale flexibiliteit in licentie- en contractkeuzes.
Eis 92.	Inschrijver handelt prijs- en leveringsscalaties zodanig af dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt.
Eis 93.	Inschrijver levert aantoonbare inspanningen om de totale software- en licentiekosten van GVB te optimaliseren.

3.10 Retransitieplan

Het Retransitieplan beschrijft op welke wijze de dienstverlening gecontroleerd wordt beëindigd en hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd bij overdracht aan GVB en/of een door GVB aangewezen opvolgende leverancier. Het Retransitieplan maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening.

Voor Transitie gelden de volgende eisen:	
Eis 94.	De Leverancier levert uiterlijk zes (6) maanden vóór de einddatum van de overeenkomst een Retransitieplan ter goedkeuring aan GVB. Het Retransitieplan bevat ten minste een planning, rollen en verantwoordelijkheden, risico- en beheersmaatregelen, kennisoverdracht, overdrachtsmomenten, communicatieactiviteiten en continuïteitsmaatregelen. Wijzigingen op het Retransitieplan worden uitsluitend doorgevoerd conform de overeengekomen wijzigingsprocedure. Nadere afspraken worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures.
Eis 95.	De Leverancier verleent volledige en tijdige medewerking aan de retransitie. De Leverancier waarborgt dat de overeengekomen dienstverlening gedurende de volledige retransitieperiode ononderbroken en conform de overeengekomen servicelevels beschikbaar blijft. De Leverancier stelt alle relevante documentatie, configuraties, programmatuur, bestanden, processen, werkinstructies, tooling en methodieken kosteloos beschikbaar en zet voldoende gekwalificeerde medewerkers in voor kennisoverdracht aan GVB en/of een opvolgende leverancier.
Eis 96.	De Leverancier draagt uiterlijk op de einddatum van de overeenkomst een volledige, actuele en overdraagbare licentieadministratie over aan GVB of direct aan een door GVB aangewezen opvolgende leverancier. De overdracht omvat ten minste alle in behandeling zijnde inkooporder(s), licenties, contractgegevens, abonnementsgegevens, gebruikersregistraties, leveranciersinformatie en relevante rechten en verplichtingen.
Eis 97.	Vanaf de datum waarop de dienstverlening aantoonbaar en volledig is overgedragen aan GVB of een door GVB aangewezen opvolgende leverancier, is de Leverancier niet langer gerechtigd kosten, vergoedingen of andere bedragen voor de beëindigde dienstverlening in rekening te brengen. Zulks zal ook blijken uit een door Leverancier gestuurde eindfactuur.
Eis 98.	Alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de retransitie, waaronder kennisoverdracht, documentatieoverdracht, ondersteuning van GVB en ondersteuning aan/met een opvolgende leverancier, zijn inbegrepen in de contractprijs. Hiervoor worden geen aanvullende vergoedingen in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 99.	De retransitie is pas succesvol afgerond nadat GVB schriftelijk heeft vastgesteld dat alle kennis, documentatie, configuraties, gegevens, licenties en waar van toepassing dienstverlening volledig en bruikbaar zijn overgedragen en de opvolgende beheerorganisatie de dienstverlening zelfstandig kan voortzetten zonder ondersteuning van de Leverancier. Zolang GVB deze vaststelling niet heeft gedaan, blijft de Leverancier verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening.

4. Bijlagen:

Bijlage 08-a Lijst Software inventaris GVB

Bijlage 08-b GVB Landschap plaat

Alle bijlagen zijn vindbaar/downloadbaar in TenderNed.