Bijlage 4 – Programma van Eisen

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

Datum: 02-11-2026
Kenmerk: TN- 62021

Nr.	Omschrijving
1	***Algemene eisen***
1.1	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de dienstverlening altijd aan de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledig verantwoordelijk voor het blijven voldoen aan deze wet- en regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wet- en regelgeving zal door Opdrachtnemer worden vergoed aan De BedrijfsvoeringsPartner.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de uitvraag zoals opgenomen in de offerteaanvraag, met inbegrip van alle Bijlagen en de eigen Inschrijving.
1.3	Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aanspreekpunt en eindverantwoordelijk richting Opdrachtgever.
1.4	Opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van de Opdracht wordt verkregen als vertrouwelijk en verstrekt deze uitsluitend aan derden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, tenzij een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.
1.5	Opdrachtnemer is in staat om softwarelicenties van elke softwareleverancier/-producent, zonder tussenpartijen, direct aan Opdrachtgever te leveren. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de doorlevering van gebruiksrechten, de aanvullende diensten daarbij, service & onderhoud en upgrade protection voor het gebruik van de Standaardsoftware indien van toepassing. Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst integer en zorgvuldig, en voorkomt (de schijn van) belangenverstrengeling. Als er sprake is van mogelijke conflicterende belangen met andere opdrachtgevers of activiteiten, dan meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever en treft passende maatregelen.
1.6	Opdrachtnemer treedt op als intermediair voor de door Opdrachtgever af te nemen Supportdiensten. Dit betekent dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor het contracteren en facturatie van deze Supportdiensten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf partijen aan te dragen voor het uitvoeren van deze Supportdiensten. Opdrachtnemer accepteert de door Opdrachtgever aangedragen partijen voor Supportdiensten.
1.7	Opdrachtgever heeft het recht om zonder tussenkomst van Opdrachtnemer met Softwarefabrikanten in gesprek te treden en/of zelf te onderhandelen met Leveranciers over prijs en voorwaarden. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt zal Opdrachtnemer leveren/verlengen conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever.
1.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om binnen de duur van de Raamovereenkomst dan wel tijdens de verlenging van de Raamovereenkomst aan

	de Opdrachtnemer van deze aanbestede Opdracht nadere opdrachten te verstrekken voor soortgelijke diensten, (uitbreiding, aanvulling dan wel vermindering), als de diensten die het voorwerp vormen van deze aanbestedingsprocedure.
1.9	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om zelf aanbestedingen uit te zetten gericht op Standaardsoftware. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om Standaardsoftware al dan niet inclusief de daaraan gerelateerde onderhoud en diensten buiten het regime van deze aanbesteding te houden en de opdracht voor dergelijke software onderhands aan desbetreffende Leverancier te gunnen, voor zover de nationale en Europese aanbestedingsregels dat toelaten. Als Standaardsoftware, al dan niet inclusief de daaraan gerelateerde onderhoud en diensten, separaat door Opdrachtgever is aanbesteed dan wel gegund, kan Opdrachtgever besluiten deze geheel of gedeeltelijk zelf af te nemen dan wel dit contract alsnog onder te brengen bij Opdrachtnemer. Als Opdrachtgever van dit laatste recht gebruik maakt zal Opdrachtnemer leveren/verlengen conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor Opdrachtgever.
1.10	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere Overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst (kunnen) overschrijden.
1.11	Opdrachtgever geeft geen enkele afname garantie v.w.b. afname van licenties of aanvullende diensten.
1.12	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergrootte.
1.13	Als op enig moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een noodzaak voor een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ontstaat, dan zullen beide partijen ernaar streven om binnen 2 maanden een passende verwerkersovereenkomst resp. -overeenkomsten af te sluiten. Hiervoor gebruiken Opdrachtgever en Opdrachtnemer het Model Verwerkersovereenkomst van de VNG. Het niet tijdig afsluiten van een verwerkersovereenkomst – indien noodzakelijk – kan leiden tot ontbinding van de Overeenkomst.
1.14	Als bij een Nadere opdracht sprake is van verwerking van persoonsgegevens, wordt een verwerkersovereenkomst (of gegevensuitwisselingsovereenkomst) gesloten met de verwerker van deze persoonsgegevens; dit kan zowel Opdrachtnemer als een softwareleverancier zijn, per geval te bepalen door Opdrachtgever. De verwerker is verplicht om met eventueel in te zetten onderaannemers (derden) eenzelfde (sub-)verwerkersovereenkomst te sluiten.
1.15	Ondertekening van de verwerkersovereenkomst (of gegevensuitwisselingsovereenkomst) geldt als voorwaarde voor de definitieve gunning van de betreffende nadere opdracht.

1.16	Naast de in deze aanbesteding en uw Inschrijving genoemde bedragen en prijzen, is geen sprake van (additionele) order- of administratiekosten.

	Bestellingen en licenties en facturatie
2.1	Ontvangstbevestiging van een offerteaanvraag binnen 24 uur; offerte binnen 5 werkdagen; spoed binnen één werkdag.
2.2	Nadere offertes zijn minimaal dertig (30) dagen geldig.
2.3	De door Opdrachtnemer ingediende Nadere offerte dient minimaal te zijn voorzien van: - het contractnummer waaronder de offerte is aangeboden; - datum; - geldigheidsduur offerte; - omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); - type support; - type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.); - looptijd product/dienst; - aantal; - prijs per stuk; - totaalprijs excl. btw; - totaalprijs incl. btw; - facturatieschema en - als bijlage(n) ten behoeve van transparantie: onderliggende offerte van Leverancier inclusief alle relevante bijlagen.
2.4	Bestelopdrachten zullen uitsluitend schriftelijk of elektronisch worden verstrekt als een Nadere Overeenkomst die refereert aan de gesloten Raamovereenkomst.
2.5	Opdrachtnemer kan en zal geen contractuele verplichtingen namens of ten behoeve van Opdrachtgever met Leveranciers aangaan, verlengen of beëindigen zonder uitdrukkelijke en vastgelegde toestemming van een tekenbevoegde medewerker van Opdrachtgever.
2.6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor afloop van een Nadere Overeenkomst en adviseert Opdrachtgever over verlenging of beëindiging van de Nadere Overeenkomst. Als dit niet het geval is, en Opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, bijvoorbeeld omdat de condities waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, zijn de extra kosten als gevolg hiervan voor rekening van Opdrachtnemer.
2.7	Opdrachtnemer hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de Softwarefabrikant of Softwareuitgever, tenzij in de Nadere Overeenkomst anders overeengekomen.
2.8	Het recht op gebruik van de softwareproducten omvat het recht tot gebruik van de software door of ten behoeve van de medewerkers van de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, en Ridderkerk en de daaraan gerelateerde Gemeenschappelijke Regelingen (momenteel De BedrijfsvoeringsPartner). Dit gebruiksrecht betreft ook updates en patches.

2.9	Licenties worden geleverd binnen 5 werkdagen na opdrachtverlening, tenzij producent aantoonbaar anders levert (met uitzondering van spoedaanvragen).
2.10	Spoedaanvragen worden geleverd binnen één werkdag na opdrachtverlening, tenzij aantoonbaar is dat de producent deze termijn niet kan realiseren.
2.11	Licenties worden geleverd met inbegrip van de bijbehorende documentatie en materialen, tenzij anders is aangegeven.
2.12	De aangeboden softwareproducten dienen volledig ondersteund te worden door de Fabrikant gedurende looptijd contract, of zoveel langer als de Fabrikant de softwareproducten ondersteunt.
2.13	Alle softwareproducten dienen digitaal geleverd te worden, conform de mogelijkheden van de Leverancier. Dit omvat digitale levering van installatiebestanden, licentiecodes en licentiesleutels. Fysieke media (zoals cd's of dvd's) worden niet geaccepteerd. Als digitale levering niet mogelijk is, treedt Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg over een passende oplossing.
2.14	Opdrachtnemer garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor Opdrachtgever de meest gunstige voorwaarden heeft bedongen bij Leveranciers. De meest gunstige voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhoudsvoorwaarden, ondersteuning en diensten als de prijs.
2.15	Als uit steekproefcontrole van een door de Aanbestedende Dienst aangewezen registeraccount blijkt dat Opdrachtnemer niet tegen inkoopprijzen factureert, worden de kosten van de registeraccount plus het prijsverschil tussen de reële inkoopprijs en gefactureerde prijs vermenigvuldigd met vijf (5) en ingehouden op de factuur.
2.16	Opdrachtnemer factureert separaat per nadere opdracht.
2.17	Facturen worden gestuurd naar crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl. Op de factuur staan minimaal de volgende gegevens weergegeven: ○ naam van De BedrijfsvoeringsPartner; ○ de afleverdatum; ○ ordernummer(-s); ○ routenummer; ○ de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten en diensten; ○ de afzonderlijke bedragen en totaalbedrag; ○ btw-nummer; ○ KVK-nummer; ○ bankrekeningnummer. Facturen zonder routenummer worden geretourneerd.
2.18	Betaling van correcte en volledig gespecificeerde facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst.

3	***Contact & Dienstverlening***
3.1	Opdrachtnemer zal na opdrachtverlening een initiërend overleg voeren met Opdrachtgever. Hierin zal onder meer aan de orde komen hoe om te gaan met bestaande contracten. Daarnaast worden afspraken gemaakt over een overlegstructuur. Uitgangspunt is dat er minimaal vier keer per jaar een overleg plaatsvindt. Tijdens deze kwartaaloverleggen zal in ieder geval aan de orde komen: ○ de dienstverlening; ○ kwaliteit van de dienstverlening; ○ kwaliteit service en onderhoud; ○ adviezen over gebruik en exploitatie van de programmatuur; ○ gesignaleerde knelpunten in de uitvoering; ○ de rapportage en ○ markt- en technologische ontwikkelingen. Van het overleg wordt door softwarebroker een verslag gemaakt met actiepunten en afspraken. Dit verslag wordt vervolgens binnen 2 weken in het klantenportaal beschikbaar gesteld.
3.2	Opdrachtnemer hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Dit vaste aanspreekpunt is bevoegd om namens Opdrachtnemer afspraken te maken en besluiten voor te bereiden. Daarnaast wijst Opdrachtnemer ten minste één Nederlandstalig operationeel aanspreekpunt (zowel in woord als geschrift) aan voor de dagelijkse afstemming. Ook wordt vastgesteld wie, in geval van escalaties, het aanspreekpunt is.
3.3	De reguliere communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, o.a. bij overleg, advisering, rapportages, correspondentie en offertes vindt plaats in de Nederlandse taal. Als communicatie met een Leverancier of derde partij uitsluitend of primair in de Engelse taal plaatsvindt, is communicatie in de Engelse taal toegestaan.
3.4	Opdrachtnemer stelt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst een goed beveiligd digitaal portaal beschikbaar dat via internet bereikbaar is voor Opdrachtgever. Het portaal ondersteunt verschillende autorisatieniveaus (rechten/rollen), waaronder ten minste raadplegen en bestellen. Door middel van dit portaal dienen minimaal de volgende functies beschikbaar te worden gesteld: Productencatalogus; Licentieoverzicht (afgenomen licenties) en Bestellingen.
3.5	Bij gebruik van e-mailcommunicatie worden uitsluitend van tevoren in onderling overleg afgestemde e-mailadressen gebruikt.
3.6	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een overzicht van actuele licenties/abonnementen (aantallen, einddata en omschrijvingen) of maakt die realtime oproepbaar via het portaal. De exacte inhoud van de rapportage wordt in overleg besproken. Als wordt gekozen voor een realtime overzicht, dan dient dit overzicht exporteerbaar te zijn.

3.7	De aangeleverde digitale data van rapportages moeten met spreadsheetfuncties analyseerbaar zijn.
3.8	Rapportages en overige werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, monitoring en verantwoording van de dienstverlening worden uitgevoerd zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
3.9	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure en stelt deze beschikbaar voor Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht als deze via het daartoe overeengekomen kanaal is ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de snelle en correcte afhandeling van klachten binnen haar organisatie over deze Opdracht. Een snelle en correcte afhandeling houdt in dat iedere klacht binnen 48 uur schriftelijk is beantwoord, dat wil zeggen dat er een eerste reactie is gegeven.

4	***Implementatie***
4.1	Opdrachtnemer neemt de lopende contracten over en levert binnen 10 werkdagen na definitieve gunning hiervoor een integraal implementatie- en transitieplan aan.
4.2	In het implementatie- en transitieplan zijn minimaal de aanpak, planning, fasering, afhankelijkheden, risico's, samenwerking met de uitgaande dienstverlener voor zover van toepassing, en de acceptatiecriteria opgenomen.
4.3	De implementatie en transitie worden zodanig uitgevoerd dat continuïteit van de dienstverlening, lopende contracten en softwaregebruik zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.
4.4	Opdrachtnemer richt de benodigde processen, systemen en informatievoorziening zodanig in dat deze vanaf de start van de dienstverlening volledig operationeel en bruikbaar zijn voor Opdrachtgever.
4.5	Het volledige implementatie- en transitieproces is uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning afgerond. Het proces wordt afgerond met een formele acceptatie door Opdrachtgever aan de hand van een oplevergesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
4.6	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige onboarding van betrokken stakeholders binnen de organisatie van Opdrachtgever, inclusief duidelijke communicatie, instructie en ondersteuning.

5	***Prijsopbouw en transparantie***
5.1	Opdrachtnemer geeft op verzoek/bij iedere nadere offerteuitvraag inzicht in de prijsopbouw van de offerte, waarbij de Netto Inkoopprijs het uitgangspunt is.

5.2	Eventuele door Opdrachtnemer bedongen voordelen of kortingen komen volledig ten gunste van Opdrachtgever en mogen dus niet als aanvullende marge bij Opdrachtnemer achterblijven.
5.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangeboden prijzen te benchmarken bij marktpartijen. De toets zal betrekking hebben op gelijke omstandigheden en aantallen. Er dient hierbij door de benchmarkpartij aantoonbaar te worden gemaakt dat de desbetreffende software tegen de voorgelegde condities geleverd kan worden.

6	***Werkwijze nadere offerte uitvragen***
6.1	Bij een nadere offerteaanvraag met een totale geraamde opdrachtwaarde lager dan € 50.000, - vraagt Opdrachtnemer op verzoek één nadere offerte op, tenzij Opdrachtgever in voorkomende gevallen anders bepaalt.
6.2	Een nadere offerte is volledig transparant opgebouwd en bevat alle elementen die benodigd zijn voor besluitvorming en de (eventuele) Bestelling. De prijs van de Leverancier dient altijd als uitgangspunt te worden genomen.
6.3	Opdrachtnemer bedingt bij de inkoop van producten namens Opdrachtgever te allen tijde marktconforme prijzen.
6.4	Opdrachtnemer stelt zich bij de inkoop van producten namens Opdrachtgever te allen tijde neutraal op tegenover de markt.
6.5	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000, - excl. btw (gerekend over 48 maanden) vraagt Opdrachtnemer minimaal drie Nadere Offertes uit bij Producenten, tenzij Opdrachtnemer motiveert om hiervan af te wijken. Dit kan na akkoord van Opdrachtgever.
6.6	Bij een nadere offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000, -excl. btw (gerekend over 48 maanden) hanteert Opdrachtnemer het gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteitverhouding.
6.7	Afwijken van eis 6.5 en 6.6 is mogelijk onder de volgende voorwaarden: - bij dwingende spoed als gevolg van onvoorziene omstandigheden die niet aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen; - bij marktomstandigheden (bijv. als er slechts één Leverancier kan leveren); - bij verwevenheid met parallelle processen; - als het gaat om opdrachten die om technische, exclusieve of artistieke redenen slechts aan één bepaalde Leverancier kunnen worden toevertrouwd; - als de keuze van een andere Leverancier onaanvaardbaar hoge kosten of technische moeilijkheden met zich mee zou brengen.
6.8	Opdrachtnemer neemt bij het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag de rol van procesregisseur op zich.

6.9	Bij het begeleiden van het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag betrekt Opdrachtnemer Opdrachtgever actief in het proces en houdt hij rekening met eisen en wensen van Opdrachtgever over het in te kopen softwareproduct, zowel bij de formulering van de technische en functionele specificaties als bij het vaststellen van de winnende offerte.

7	***Einde Overeenkomst en exit***
7.1	Als de Overeenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, werkt Opdrachtnemer actief en zonder aanvullende kosten mee aan een volledige, tijdige en gestructureerde overdracht van alle lopende werkzaamheden en alle lopende Nadere Overeenkomsten aan een volgende Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever als er geen opvolgende opdrachtnemer wordt aangewezen.
7.2	Overdracht van werkzaamheden en dossiers zal plaatsvinden binnen 30 dagen na beëindiging van de overeenkomst. Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na gunning een volledig exit- en re-transitieplan aan. Dit plan beschrijft in ieder geval: **1. Data-export** • Alle contractdossiers; • Licentieoverzichten, onderhoudscondities, looptijden en opzegtermijnen; • Financiële administratie, facturatiehistorie en openstaande posten; • Audit trails, wijzigingslogs, notificaties en verlengingssignalen; • Gegevens uit het klantenportaal, inclusief rapportages, dashboards en metadata; • Alle aan toeleveranciers verstrekte en ontvangen informatie, voor zover relevant. **2. Overdracht van accounts en toegang** • Overdracht of recreatie van accounts, tenants, beheerrechten en portals • Overdracht van instellingen die noodzakelijk zijn voor continuïteit van gebruik; • Technische en administratieve informatie die door toeleveranciers wordt vereist. **3. Overdracht lopende aanvragen en verplichtingen** • Alle openstaande offertes; • Alle in behandeling zijnde opdrachten • Alle lopende contractuele verplichtingen richting licentieproducenten; • Een actuele risicoanalyse van aandachtspunten rondom continuïteit. 4. **Samenwerking met de opvolgende broker** Opdrachtnemer werkt volledig mee met de opvolgende broker Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, volledigheid en tijdigheid van de re-transitie, ook als toeleveranciers uitvoering geven aan onderdelen.
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige en tijdige overdracht van alle relevante data die in het kader van de Opdracht zijn verzameld of gegenereerd. Opdrachtnemer garandeert dat de overgedragen data volledig, juist en bruikbaar zijn en stelt deze data beschikbaar in open, gangbare en duurzame bestandsformaten.

7.4	Na overdracht van de data bewaart Opdrachtnemer gegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving.
7.5	Opdrachtnemer zorgt voor aantoonbare vernietiging van de data van Opdrachtgever na afloop van de wettelijke bewaartermijnen.