Programma van eisen
voor de levering van
standaardsoftware licenties en aanverwante diensten

d.d. 18 november 2026



Gemeente Waterland

Inhoudsopgave

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding van de softwarebroker. Aan de eisen in dit programma van eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen.

1 algemeen 2
2 Bestelling en levering 3
3 Informatieplicht 3
4 Rapportages, overleggen en contactpersonen 4
5 Prijs en facturering 5
6 Gebruiksvoorwaarden 6
7 Re-transitieplan 6

1 ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer garandeert dat de door de Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet en regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, specificaties en van toepassing zijnde overheidsvoorschriften.
2.	Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Opdrachtgever overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her)-registeren van contactpersonen c.q. verantwoordelijken bij de producenten. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan een eventuele overgangsprocedure naar een toekomstige Opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever adviseren over de aanschaf, verlenging en beëindiging van software (licenties) en het bepalen van een strategie voor de Opdrachtgever specifieke situatie. Dit met als doel tegen zo optimaal mogelijke voorwaarden het gewenste gebruik te kunnen realiseren.
4.	Opdrachtnemer stelt zich voortdurend op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de door de Opdrachtgever gebruikte standaard software. Dat wil zeggen; • De Opdrachtnemer is op de hoogte van het productbeleid van de onder de scope genoem-de (of te brengen) software producenten/vendoren. • De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de ontwikkelingen rond de door haar afgenomen software pakketten. Bijvoorbeeld nieuwe versies, beëindiging van support of levensduur en dergelijke. Opdrachtgever verwacht eenmaal per kwartaal een update over reguliere wijzigingen en nieuwsberichten. Indien het ingrijpende veranderingen zijn in de regelgeving op de voor Opdrachtgever toepasselijke producten, verwacht Opdrachtgever per omgaande advisering hierover.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede registratie van de door de Opdrachtgever opgegeven standaard software en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeschafte software en bijbehorende overeenkomsten. En stelt deze informatie beschikbaar aan opdrachtgever via een toegankelijk portaal.
6.	Indien Opdrachtgever wordt gevraagd om mee te werken aan een audit vanuit een van de software producenten/vendoren zal Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen een reële vergoeding bijstaan en begeleiden ten doel de audit succesvol te doorstaan.

7.	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van deze overeenkomst conform de geldende wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van softwarebroker werkzaamheden.
8.	Bij wijzigingen in de bestaande wet- en regelgeving met betrekking tot de onderhavige opdracht, conformeert opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving.
9.	De geleverde diensten voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de eisen rondom privacy en gegevensbescherming zoals voorgeschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
10.	De geleverde dienst maakt geen inbreuk op bestaande intellectuele eigendomsrechten zoals patenten, auteursrechten of handelsmerken.
11.	Gedurende de volledige contractperiode voldoet de opdrachtnemer aan de gestelde eisen uit de offerteaanvraag “Europese openbare aanbesteding levering standaardsoftware licenties en aanverwante diensten”.

2 BESTELLING EN LEVERING

1.	De offerteaanvraag zal vanuit Opdrachtgever bij voorkeur via een digitaal portaal en daarnaast telefonisch of per email moeten kunnen plaatsvinden. Vanuit Opdrachtnemer dient hiervoor een bevestiging van de aanvraag plaats te vinden per email binnen 4 werkuren met daarin aangegeven binnen welke termijn een offerte zal worden overlegd, de doorlooptijd vermeld in de bevestiging mag niet langer zijn dan 5 werkdagen na het indienen van de offerteaanvraag, tenzij op voorhand kan worden aangetoond dat er specifieke omstandigheden zijn waardoor dit langer is.
2.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever na het ontvangen van de offerteaanvraag te informeren over welke producten van gevraagde fabrikanten al in het bezit zijn van Opdrachtgever en welke rechten deze geven en welke contractvormen er mogelijk zijn. Concreet dient Opdrachtnemer na de offerteaanvraag te toetsen of de producten efficiënt, effectief of economisch gunstig zijn in relatie tot de aanwezige software binnen de organisatie.
3.	De personen van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de offerteaanvraag dienen een goede beheersing te hebben van de Nederlandse taal, tenminste niveau B2, in zowel woord als geschrift.
4.	Na opdrachtverstrekking en ontvangst van de licentie levert Opdrachtnemer de licentie binnen 5 werkdagen uit aan opdrachtgever. Indien dit buiten 5 werkdagen geschiedt en dit niet te verwijten valt aan Opdrachtnemer, wordt Opdrachtgever terstond geïnformeerd en zal Opdrachtnemer het verzoek om uitlevering bij Fabrikant escaleren.

3 INFORMATIEPLICHT

1.	Partijen informeren elkaar direct over feiten en omstandigheden die voor uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
2.	Het niet direct afdwingen van enige bepaling of voorwaarde in de overeenkomst door een van de partijen zal de rechten en bevoegdheden van partijen onder deze overeenkomst niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling of voorwaarde in deze overeenkomst, voor zover niet in strijd met geldend recht, geldt niet tenzij schriftelijk door partijen overeengekomen.

4 RAPPORTAGES, OVERLEGGEN EN CONTACTPERSONEN

1.	**Managementrapportages** De Opdrachtgever verlangt per 3 maanden een managementrapportage van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten tenminste een overzicht van met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: • Actueel overzicht van de bekend zijnde standaard softwarecontracten (aangeleverd bij aanvang door opdrachtgever en tijdens de looptijd via opdrachtnemer aangeschaft) en de looptijden van de bijbehorende contracten en verlengingscriteria hiervan; • Noemenswaardige wijzigingen in of wel de aankoopvorm dan wel product licentiëring; • Aangekondigde prijswijzigingen; • Niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken (wat gaat goed en wat kan beter, met bijbehorende actiepunten en tijdlijnen). Hiervan wordt een verslag opgesteld door Opdrachtnemer en beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
2.	**Contactpersoon** Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (accountmanager) aan als gesprekspartner. Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie of betrekt een specialist erbij wanneer nodig. Tevens dient er een achtervangproces te zijn bij afwezigheid van de contactpersoon.
3.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij dit in uitzonderlijke gevallen alleen in het Engels is, is dit toegestaan, technische informatie mag in de Engelse taal worden verstrekt, indien deze bij de desbetreffende leverancier beschikbaar/opvraagbaar zijn.
4.	Documentatie van softwareproducten zoals installatiehandleidingen, gebruikershandleidingen, beheerhandleidingen, whitepapers, releasenotes, FAQ's, known errors en workarounds, maken onlosmakelijk onderdeel uit van de leveringen en zijn digitaal beschikbaar indien de fabrikant deze beschikbaar stelt.
5.	Het service contactpunt van Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Het stellen van vragen met betrekking tot advies en levering rondom licentiecontracten en vragen met betrekking tot support op een product of het melden van problemen of klachten is kosteloos.
6.	Opdrachtnemer draagt proactief zorg voor een goede registratie van de door Opdrachtnemer nog te leveren en/of geleverde licenties en bijbehorende onderhoudsovereenkomsten en abonnementen.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aan de Opdrachtgever rapporteren over de afloop van de software licenties en brengt bij deze rapportage gelijktijdig een verlengingsvoorstel met onderbouwd advies uit, ten aanzien van de continuering van de software licenties. In het advies dient tevens aangegeven te worden wat de consequenties zijn wanneer de software niet wordt verlengd. Onder tijdig wordt hier verstaan een minimale termijn van acht weken voor de verloopdatum van een software licentie. In geval er een opzegtermijn voor de betreffende software licentie van toepassing is, dient de minimale termijn vermeerderd te worden met deze opzegtermijn.
8.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever regelmatig en proactief te informeren en adviseren over gewijzigde licentie-en onderhoudsvoorwaarden, alsmede abonnementsvoorwaarden, opdat de Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke overeenkomsten kan nemen.

5 PRIJS EN FACTURERING

1.	**Prijs** De door u opgegeven prijzen zoals vermeld in de offerte en factuur voor de standaardsoftware zelf dienen in euro's te zijn exclusief BTW. Het opslagpercentage zoals door opdrachtnemer aangeboden voor de bemiddeling door opdrachtnemer op de netto-inkoopprijs (inkoopprijs minus alle kortingen zoals dealregistraties, rebates, e.d.) voor alle uitgevraagde onderdelen vermeld in de scope van de aanbesteding dient alle kosten te bevatten, waaronder salariskosten, kantoorkosten, kosten voor hard- en software, telefoonkosten, coördinatiekosten, kosten woon-werkverkeer, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten, verzekeringskosten en sociale premies en belastingen, algemene kosten, winst en risico en alle overige kosten die door opdrachtnemer worden gemaakt in het kader van de uitvoering van de opdracht. Inschrijver factureert, conform de actuele voorschriften van de Belastingdienst, na levering door middel van een factuur en vermeldt op de factuur minimaal: • Een door de Opdrachtnemer opgegeven order/opdracht/projectnummer; • De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten of diensten; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • De datum van levering; • Het BTW-bedrag en BTW-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer. • Indien van toepassing de verleende korting; • Naam Contactpersoon (interne opdrachtgever); • Bij e facturering dient het volgende OIN nr. gebruikt te worden: 00000001008340560000 Indien een E-factuur met OIN vooralsnog niet mogelijk is dient de factuur als PDF te worden ingediend. De facturen dienen alleen digitaal als pdf-bestand (als e-facturering niet mogelijk is) te worden ingediend via: facturen@waterland.nl. Aanvullende gegevens in overleg met opdrachtgever.
2.	Het opslagpercentage staat vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
3.	Indien bepaalde fabrikanten het niet toestaan dat een eventuele onderaannemer factureert via de hoofdaannemer is het in deze (sporadische) voorkomende gevallen toegestaan dat in een dergelijke situatie de betreffende onderaannemer de opdrachtgever direct factureert.
4.	Facturatie van extra kosten is alleen mogelijk, indien deze vooraf expliciet en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aangegeven en schriftelijk toestemming is verstrekt door Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform of lager zijn.
6.	Opdrachtnemer specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde prijzen (prijsopbouw, kortingspercentage/toeslagpercentage).
7.	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment, naar verwachting maximaal 1 keer per jaar, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een registeraccountant teneinde te doen vaststellen of afgegeven prijzen voldoen aan het bepaalde in de Raamovereenkomst. Opdrachtgever wijst de onafhankelijke register accountant aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek kosteloos zijn medewerking te verlenen. Deze benchmark zal dan plaatsvinden bij concurrerende leveranciers middels dezelfde uitvraag. Voorafgaand hieraan zal een redelijke termijn gelden ter kennisgeving aan Opdrachtnemer en zal dit tijdens de aangegeven kantooruren plaatsvinden en zonder kosten.
8.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen partij. Dit zal plaatsvinden bij twijfel over de marktconformiteit. Hierbij wordt gekeken naar de prijsstelling van het betreffende product bij tenminste drie concurrerende leveranciers, niet zijnde de Opdrachtnemer. De aangeboden prijs van de

	Opdrachtnemer dient te allen tijde tenminste gelijk of lager te zijn aan de gemiddelde prijs van deze concurrerende leveranciers. Indien de Opdrachtgever op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Opdrachtnemer meer dan 5% in voor de Opdrachtgever ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod.
9.	Inschrijver is bereid en in staat de onderstaande defecten en/of emissies direct te herstellen, zonder dat hieraan voor de Opdrachtgever kosten zijn verbonden. Ten aanzien van de informatiedragers: alle defecten, die worden veroorzaakt door niet correcte aanlevering, hetgeen omvat: A) Het ontbreken van een informatiedrager in andere vorm voor zover overeengekomen; B) Het ontbreken van een bestand (of een onderdeel van) de overeengekomen informatiedrager; C) Het niet leesbaar zijn van een bestand (of een onderdeel van) de overeengekomen informatiedrager; D) Onjuiste licentiesleutel en/of onjuiste dongel.
10.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte (tenzij de specifieke leverancier een minimale bestel/of order grootte hanteert). Er worden geen orderkosten of andere kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.
11.	Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.

6 GEBRUIKSVOORWAARDEN

1.	Het recht op gebruik van de softwareproducten omvat het recht tot gebruik van de software door of ten behoeve van de medewerkers alsook overige gebruikers (zoals ingehuurd personeel, raadsleden en stagiaires) van de opdrachtgever.
2.	Het recht op gebruik van de softwareproducten is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van updates en patches.
3.	Het recht op gebruik van de software omvat in ieder geval al die handelingen (zoals laden, in beeld brengen, kopiëren, opslaan, uitvoeren) die noodzakelijk zijn om de software te gebruiken.
4.	Opdrachtgever conformeert zich bij eis 5.1 tm 5.3 aan de product-, contract- en licentievoorwaarden van een specifieke fabrikant
5.	De Opdrachtgever kan in de Offerteaanvraag een voorwaarde opnemen dat Producent dient mee te werken aan een audit (DPIA) ten aanzien van de kwaliteit van de software en de beveiliging van de software. Inschrijver dient in dat geval te borgen dat de voorwaarde aan de Producent wordt voorgelegd. Indien de Producent niet instemt met de voorwaarde dan wordt de betreffende Nadere overeenkomst niet gesloten.

7 RE-TRANSITIEPLAN

1.	De Opdrachtgever wenst een zorgvuldige re-transitie aan het einde van de contractstermijn naar de volgende aanbieder. U kunt geen extra kosten in rekening brengen voor deze werkzaamheden.
2.	Inschrijver levert binnen 10 weken na ingangsdatum van deze overeenkomst het re-transitieplan en levert dit op aan de Opdrachtgever.
3.	Alle vertrouwelijke documenten die Inschrijver ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen van de Opdrachtgever, dient Inschrijver te retourneren aan de Opdrachtgever, inclusief alle kopieën.
4.	Inschrijver zorgt dat op de datum van overdracht alle open incidenten, problemen en wijzigingen up-to-date zijn geregistreerd.