

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Algemeen en specifiek voor de percelen.

Betreft aanbesteding:

Standaard Software, licenties en dienstverlening

Referentie: (Zaaknummer) 1099592

Provincie Noord-Holland

In deze bijlage treft u het Programma van Eisen aan. Het Programma van Eisen beschrijft de eisen die de provincie Noord-Holland stelt aan de te verrichten leveringen en diensten. Inschrijvers dienen zonder enig voorbehoud aan het Programma van Eisen te voldoen. Hiermee wordt bedoeld dat Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen als beschreven in de tabel voor alle percelen, aangevuld met de tabel(len) die geldt/gelden voor het perceel of de percelen waarvoor een Inschrijving wordt ingediend. Indien een Inschrijver niet aan een eis voldoet, dan wordt zijn Inschrijving (voor het betreffende perceel) uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Het geven van een ongevraagde toelichting, is niet gewenst en wordt niet beoordeeld.

Hieronder volgt eerst de tabel met eisen die voor alle percelen gelden. Daarna zijn tabellen opgenomen die uitsluitend voor het betreffende perceel gelden.

Eisen die gelden voor alle percelen.		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
Algemeen		
1.	Opdrachtnemer is in staat om alle werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsstukken (waaronder de Aanbestedingsleidraad inclusief alle Bijlagen en de eventueel uit te brengen Nota's van Inlichtingen).	
Dienstverlening		
2.	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd.	
3.	Softwarelicenties omvatten zowel het gebruiksrecht, support en het onderhoud (nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades of patches) van software.	
4.	Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever, ook voor wat betreft toekomstige aanschaf en onderhoud van software en licenties voor zover die binnen de scope van deze opdracht vallen.	
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor: – advisering over softwarelicenties aan Opdrachtgever met betrekking tot de scope van deze opdracht, met inachtneming van de voorwaarden uit dit Programma van Eisen; – op aanvraag leveren van offertes voor softwarelicenties aan Opdrachtgever; – voorbereiden van softwarelicentieovereenkomsten ten behoeve van Opdrachtgever; – facturatie aan Opdrachtgever en het ontvangen van betalingen van Opdrachtgever met betrekking tot softwarelicenties; – aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met Opdrachtgever.	

Eisen die gelden voor alle percelen.		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
6.	Opdrachtgever bepaalt zelf, al dan niet in overleg met Opdrachtnemer, of en wanneer onderhoud op een softwareproduct wordt uitgevoerd.	
7.	De aangeboden software producten dienen volledig ondersteund te worden door de fabrikant gedurende looptijd van de softwarelicentieovereenkomst, of zoveel langer als de fabrikant de software producten ondersteunt.	
8.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede en actuele Registratie van de door Opdrachtnemer te leveren en/of geleverde licenties en bijhorende onderhoudsovereenkomsten en verdere dienstverlening. De Registratie zal minimaal de volgende gegevens bevatten: 1. de omschrijving / type van de licentie, de onderhoudsovereenkomst en aantallen 2. naam en contactgegevens van de licentiegever / onderhoudsleverancier 3. datum ingang van de desbetreffende overeenkomst 4. datum afloop van de desbetreffende overeenkomst 5. verwervingsprijs (totaal) van de desbetreffende overeenkomst 6. periodieke kosten per overeenkomst (eenmalig, jaarlijks kwartaal of maand enzovoorts) De Registratie zal tenminste aan de volgende eisen voldoen: 7. real-time toegang voor de Opdrachtgever 8. de locatie waar de Registratie wordt bijgehouden, wordt in onderling overleg vastgesteld 9. voor eigen gebruik kan de Opdrachtgever beschikken over een export (dump) van alle gegevens uit de Registratie van de Opdrachtnemer.	
9.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, maar uiterlijk 30 dagen voor verloopdatum, rapporteren van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan expireren. Dit onder gelijktijdige aanbieding van een advies over de (vorm van) (dis-)continuering van de overeenkomsten, eventuele nieuwe licentievormen en end-of-life situaties.	
10.	Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te informeren en adviseren over relevante wijzigingen in de 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. De vorm en frequentie van het informeren wordt vastgelegd en maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Dit kan in een Dossier Afspraken en Procedures worden gedaan.	
11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate ondersteuning van Opdrachtgever. Als een softwarefabrikant door de hoeveelheid werk voor anderen geen prioriteit zou kunnen of willen geven aan Opdrachtgever, doet Opdrachtnemer alles dat in zijn macht ligt om de juiste ondersteuning voor Opdrachtgever te realiseren.	
Nadere offerteaanvragen		
12.	De Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van de Opdrachtgever offertes voor de levering van softwarelicenties. De in de prijsbijlage opgenomen prijzen en tarieven (vergoedingen) gelden hierbij als maximum. Volledige transparantie in de prijsopbouw is vereist en wordt aan Opdrachtgever verstrekt. Bij voorkeur is de offerte van de fabrikant aan de Opdrachtnemer onderdeel van de offerte van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.	

Eisen die gelden voor alle percelen.		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
13.	Na een nadere offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 5 werkdagen. Een verzoek om een spoedofferte vindt plaats binnen 3 werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing tenzij anders vermeldt in de nadere offerteaanvraag of onderling overeengekomen.	
Levertijden		
14.	Na opdracht is de doorlooptijd van een levering maximaal 10 werkdagen, tenzij anders vermeldt in de nadere offerteaanvraag of onderling overeengekomen.	
Leveringen		
15.	Er zijn geen minimale ordergroottes of -bedragen voor bestellingen. Een pakbon wordt bijgesloten bij fysieke levering van producten. Bij een digitale levering en/of een verlenging dient Opdrachtnemer hiervan ter bevestiging een e-mail te versturen aan Opdrachtgever.	
Communicatie en rapportage		
16.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon/accountmanager en één vervanger aan voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon van Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever.	
17.	De contactpersonen en de met de uitvoering van de werkzaamheden belaste personen van de Opdrachtnemer zijn de Nederlandse taal machtig.	
18.	Opdrachtnemer geeft tenminste één keer per jaar (zonder extra kosten) advies aan Opdrachtgever - zowel schriftelijk als door middel van een presentatie op het kantoor van Opdrachtgever - over softwarelicenties op basis van relevante ontwikkelingen in de markt, ontwikkelingen in de organisatie van Opdrachtgever én in de bedrijfstak (overheid).	
19.	Er vindt minimaal vier keer per jaar een overlegmoment plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. Tenzij door Opdrachtgever een andere frequentie wordt geaccepteerd.	
20.	Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek tot controle door een leverancier te kunnen beantwoorden. Deze verzoeken betreffen bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht of rechtmatigheid van gebruik van Standaardsoftware. Opdrachtnemer kan hierover aan Opdrachtgever desgewenst ook advies geven.	
Documentatie		
21.	Documentatie maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de leveringen.	
Commerciële bepalingen		
22.	Opdrachtnemer dient voor het perceel of de percelen waarvoor wordt ingeschreven, het Prijzenblad in Bijlage 3 volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving te voegen. U gaat hierdoor akkoord met het gestelde in de inschrijvingsleidraad. Inschrijver dient alle licenties en supportovereenkomsten als benoemd in de bladen met prijzen te kunnen aanbieden.	
23.	Inschrijver/Opdrachtnemer hanteert geen additionele kosten buiten de in het prijzenblad aangeboden prijzen en tarieven.	
24.	Inschrijver/Opdrachtnemer brengt geen order- en/of administratiekosten in rekening.	

Eisen die gelden voor alle percelen.		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
25.	De overeengekomen maximum prijzen en tarieven staan in ieder geval vast t/m 31 december 2019 en kunnen – voor het eerst per 1 januari 2020 op verzoek van Opdrachtnemer – éénmaal per jaar in nader overleg worden bijgesteld.	
26.	Een voornemen tot prijssherziening dient de Opdrachtnemer minimaal zes (6) weken voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan aan de Opdrachtgever te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde berekening. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.	
27.	Overige wijzigingen in de kosten van software en softwarelicenties die Opdrachtnemer doorberekent aan Opdrachtgever, dienen voorzien te worden van een schriftelijke onderbouwing welke zo spoedig mogelijk als beschikbaar voor de ingangsdatum van de wijziging aan Opdrachtgever moet worden verstrekt. Wijzigingen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.	
28.	Opdrachtnemer gaat uitdrukkelijk akkoord met een boekenonderzoek van een onafhankelijk, erkend, deskundige derde ter verificatie van de door haar aangeleverde cijfers op eerste vordering van de Opdrachtgever. De kosten van een dergelijke verificatie zijn voor de Opdrachtgever indien geen afwijkingen worden aangetroffen en voor de Opdrachtnemer als blijkt dat er wél afwijkingen worden aangetroffen.	
Facturatie		
29.	Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: naam afzender, adres afzender, factuurdatum, bedrag exclusief BTW, verschuldigde BTW, bedrag inclusief BTW, het opdrachtnummer.	
30.	Opdrachtnemer factureert achteraf, digitaal, zoals afgesproken bij de bestelling.	
31.	Tussentijdse organisatieaanpassingen en / of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt.	
32.	Inschrijver/Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur na verificatie en acceptatie van de levering.	
Exitstrategie		
33.	Aan het eind van de looptijd van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan volgende contractpartners. Indien er geen volgende contractpartner komt, wordt overgedragen aan Opdrachtgever.	
34.	Bij einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend tot het einde van de nadere overeenkomst, binnen de in de raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke nadere overeenkomst niet meer worden verlengd, tenzij er in de nadere overeenkomst expliciet verlengingsopties opgenomen zijn en de Opdrachtgever deze wenst te benutten.	
35.	Na acceptatie van de overdracht of beëindiging van de Raamovereenkomst, zal Opdrachtnemer alle informatie van de Opdrachtgever vernietigen, in overeenstemming met eventuele wettelijke verplichtingen.	

Specifieke eisen voor Perceel 1, Standaard Software, exclusief SAP:

Eisen die gelden specifiek voor perceel 1, Standaard Software, exclusief SAP		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
Dienstverlening		
36.	Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij reeds lopende licentieovereenkomsten, aan bij softwarefabrikanten als reseller of bemiddelaar voor Opdrachtgever	
37.	Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met Opdrachtgever wordt het volgende voorbehoud gemaakt. In het geval van Microsoft licenties zal er een overeenkomst tussen Microsoft en Opdrachtgever zijn, waarbij Opdrachtnemer het enig aanspreekpunt is voor Opdrachtgever. Een soortgelijke constructie dient ook bij software van andere eigenaren mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit voordeel oplevert voor Opdrachtgever. Facturering loopt in een dergelijk geval via Opdrachtnemer.	
38.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan - op welke wijze dan ook - direct of indirect een financiële tegemoetkoming te ontvangen van een licentiegever, leverancier van software onderhoud of leverancier van een abonnementsdienst met betrekking tot door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever (door-)geleverde producten/diensten, zonder dit te melden. Volledige transparantie is op dit vlak vereist. Een eventuele directe of indirecte financiële tegemoetkoming dient volledig aan Opdrachtgever ten goede te komen.	
Nadere offerteaanvragen		
39.	In het kader van de transparantie zal de Opdrachtnemer de licenties, onderhoudsovereenkomsten en abonnementen leveren met een korting. De korting dient hierbij gelijk te zijn aan de maximale door Opdrachtnemer mogelijk te behalen marge op dat product (waaronder de kick-back vergoeding), waardoor het product effectief voor de netto inkoop prijs van de Opdrachtnemer wordt aangeboden aan de Opdrachtgever.	
Commerciële bepalingen		
40.	Opdrachtnemer mag naast de door de softwareleverancier afgegeven licentieprijzen een transactievergoeding doorberekenen aan Opdrachtgever. De transactievergoeding dient ingevuld te worden op het prijzenblad.	
41.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan - op welke wijze dan ook - direct of indirect een financiële tegemoetkoming te ontvangen van een licentiegever, leverancier van software onderhoud of leverancier van een abonnementsdienst met betrekking tot door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever (door-)geleverde producten/diensten, zonder dit te melden. Volledige transparantie is op dit vlak vereist. Een eventuele directe of indirecte financiële tegemoetkoming dient volledig aan Opdrachtgever ten goede te komen.	

Specifieke eisen voor Perceel 2, SAP software:

Eisen die gelden specifiek voor perceel 2, SAP software.		
Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
Dienstverlening		
42.	Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met Opdrachtgever wordt het volgende voorbehoud gemaakt. Er zal een overeenkomst tussen SAP en Opdrachtgever zijn, waarbij Opdrachtnemer het enig aanspreekpunt is voor Opdrachtgever. Facturering loopt in een dergelijk geval via Opdrachtnemer.	
Nadere offerteaanvragen		
43.	In het kader van de transparantie zal de Opdrachtnemer de SAP producten/diensten leveren op basis van de afspraken als benoemd in eis 44.	
Commerciële bepalingen		
44.	Opdrachtnemer dient te melden als hij - op welke wijze dan ook - direct of indirect een financiële tegemoetkoming ontvangt van SAP met betrekking tot door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever (door-)geleverde producten/diensten. Volledige transparantie is op dit vlak vereist. Een eventuele directe of indirecte financiële tegemoetkoming dient volgens afspraak ook aan Opdrachtgever ten goede te komen.	

Inschrijver:

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	