

Bijlage A – Programma van Eisen

Levering Standaard Software en daaraan GGerelateerde Dienstverlening

Versie 0.91

1 Eisen nadere offerteuitvraag

- E-1.1 Binnen 5 werkdagen na een uitvraag levert Inschrijver een nadere offerte aan. Een langere doorlooptijd is toegestaan indien dit met het CBR is overeengekomen;
- E-1.2 De door de Opdrachtnemer ingediende nadere offerte dient minimaal te zijn voorzien van:
- Offertenummer;
 - Contractnummer waaronder de offerte is aangeboden;
 - Datum;
 - Geldigheidsduur offerte;
 - Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer);
 - Type support;
 - Looptijd product/dienst;
 - Aantal;
 - Prijs per stuk;
 - Totaalprijs excl. BTW;
 - Totaalprijs incl. BTW;
 - Facturatieschema;
 - Leveringsschema.
- E-1.3 Opdrachtnemer levert bij elke nadere offerte alle relevante en actuele voorwaarden/documentatie aan waaronder tenminste:
- Alle voorwaarden van de Vendor die van toepassing zijn;
 - Alle aanvullende bijlages waarnaar verwezen wordt in de voorwaarden, zoals: Productomschrijvingen, EULA's, prijslijsten, SLA's, informatie over lifecycle management van de software (periode van ondersteuning van het product/de dienst), etc.
 - Op verzoek van het CBR dient Opdrachtnemer de inkoopofferte van de Vendor aan te leveren;
 - Officiële listprijs van de Vendor;
 - Eventueel bedongen korting op de listprijs (staffelkorting);
 - Gespecificeerde kostenopbouw een cloudoplossing (storage, gebruikers etc.); □ Exitplan bij een cloudoplossing;
 - Volledige beschrijving voorgestelde oplossing(en) bij functionele uitvraag of advies uitvraag.
- E-1.4 Opdrachtnemer levert op verzoek van het CBR een TCO berekening bij zijn nadere offerte aan.
- E-1.5 Opdrachtnemer onderhandelt proactief met Vendoren over de commerciële voorwaarden voor het CBR bij nieuwe aanschaf c.q. uitbreiding
- E-1.6 Gedurende de contractperiode biedt Opdrachtnemer het CBR zowel de nadere offerte als de factuur in euro's.

2 Eisen met betrekking tot de functionele uitvraag

- E-2.1 Op verzoek van het CBR voert Opdrachtnemer een nadere offerteaanvraag uit op basis van de functionele specificatie van het CBR. Hierbij dient Opdrachtnemer nadrukkelijk ook cloudoplossingen mee te nemen. Het CBR heeft het recht om aan te geven welke partijen worden uitgenodigd voor het offertetraject evenals het (maximaal) aantal partijen (doorgaans 3 tot 5).
- E-2.2 Opdrachtnemer adviseert in de relatie tot een functionele uitvraag over de te hanteren beoordelingscriteria (prijs en kwaliteit).
- E-2.3 Een functionele uitvraag heeft een maximale doorlooptijd van 4 weken (vanaf moment dat de functionele specificatie door het CBR is aangeleverd tot en met het advies) tenzij anders overeengekomen.
- E-2.4 Opdrachtnemer garandeert te allen tijde bij functionele uitvraag dat de Standaard Software die zij aanbiedt en levert geschikt is voor het door het CBR beoogde gebruik en dat deze

Standaard Software voldoet aan de specificaties en eisen zoals vastgelegd in de opdracht van het CBR.

- E-2.5 Opdrachtnemer stemt in om op verzoek van het CBR inzage te geven in het gevolgde proces van de functionele uitvraag, dit i.v.m. de transparantie.

3 Eisen m.b.t. levering van Standaard Software

- E-3.1 Opdrachtnemer is ten tijde van uitvoering van de raamovereenkomst minimaal in staat om Standaard Software te leveren van de 20 grootste Vendoren te leveren van de installed base.
- E-3.2 Bewust niet aanwezig
- E-3.3 Bewust niet aanwezig
- E-3.4 Opdrachtnemer betaalt in voorkomende gevallen (met name in het buitenland gekochte) licenties vooruit (indien dat geëist wordt) met haar eigen creditcard.
- E-3.5 Opdrachtnemer garandeert een volledige en correcte levering van de Standaard Software en de daaraan Gerelateerde Dienstverlening.
- E-3.6 De Standaard Software dient na ontvangst van de opdrachtbevestiging binnen 4 werkdagen beschikbaar te worden gesteld aan het CBR. Een langere doorlooptijd is toegestaan indien dit met het CBR is overeengekomen.
- E-3.7 Opdrachtnemer zal de Standaard Software middels een download aan het CBR beschikbaar stellen. Indien een download niet mogelijk is dient de Standaard Software fysiek Delivery Duty Paid (Franco Huis) volgens Incoterms 2010 aan het CBR te worden uitgeleverd. Opdrachtnemer beperkt deelleveringen zoveel als mogelijk.
- E-3.8 Training & opleiding: Opdrachtnemer dient op verzoek van het CBR training en opleiding betreffende de Standaard Software leveren.
- E-3.9 Implementatie: Opdrachtnemer dient op verzoek van het CBR implementatie betreffende de Standaard Software leveren. **Op aangeven van de Opdrachtgever zal implementatie worden uitgevraagd door Opdrachtnemer bij de vendor.**
- E-3-10 Gebruiksrechten worden geleverd op naam van het CBR.

4 Eisen onderhoud en support van Standaard Software en Software Asset Management

- E-4.1 Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van trainingen, onderhoud en support, incl. eventuele verdergaande (installatie-)diensten (in alle gewenste vormen) en verzorgen van verlengingen van nieuwe Standaard Software en de reeds bij het CBR in gebruik zijnde Standaard Software, voorzover dit door/via de Vendor wordt aangeboden.
- E-4.2 Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht aan van alle aflopende contracten, minimaal 30 dagen voor opzegtermijn volgens contract.
- E-4.3 Opdrachtnemer stuurt op verzoek van het CBR een verlengingsvoorstel. Hierbij wordt minimaal de prijs vermeld en de toegepaste indexatie. Opdrachtnemer levert een onderbouwing aan bij prijsstijgingen. Indien mogelijk zal Opdrachtnemer meerdere jaren in het verlengingsvoorstel opnemen.
- E-4.4 Opdrachtnemer is verplicht bij een verlengingsvoorstel de doorgevoerde wijziging(en), bijvoorbeeld met betrekking tot het licentiemodel en of de voorwaarden, expliciet te vermelden en advies uit te brengen t.a.v. de implicaties welke de wijziging(en) met zich meebrengen.

5 Eisen m.b.t. verlenen van (XaaS-)advies (gevraagd en ongevraagd)

- E-5.1 Het verlenen van advies en overige dienstverlening in relatie tot Standaard Software of XaaS-dienstverlening. Dit betreft advies en dienstverlening voor zowel geleverde Standaard

Software als van Standaard Software die reeds bij het CBR in gebruik is. Hierbij moet in ieder geval worden gedacht aan:

- E-5.2 **Productkeuze:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien over (alternatieven voor) mogelijke producten/merken voor nieuwe en bestaande pakketten van het CBR. Integraal onderdeel van de adviesdienst is de keuze van het licentiemodel en bijbehorend onderhoud en support.
- E-5.3 **Contractvorm:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien over mogelijke contractvormen, ten behoeve van Standaard Software. Integraal onderdeel van de adviesdienst is advies over bijbehorende onderhoud en support en daarbij behorende contractvormen en delivery vormen. Ongevraagd advies met betrekking tot (ontwikkelingen in de) contractvorm van de aangeschafte en aan te schaffen licenties en/of gebruiksrechten. Het belang van de Opdrachtgever (CBR) staat daarbij altijd voorop. Het CBR verwacht altijd standpuntinname ten gunste van CBR hierin.
- E-5.4 **Onderhoud en support:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien ten aanzien van lifecycle- en releasemanagement van bestaande Standaard Software waarmee het CBR werkt.
- E-5.5 **Compliance:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien over vraagstukken in relatie tot compliance bij het gebruik van Standaard Software. Hierbij gaat het niet om het daadwerkelijk meten en rapporteren van de (in)compliance.
- E-5.6 **Connectivity:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien ten aanzien van Connectivity" (bijv. API – ESB readiness) bij de aanschaf van Standaard Software.
- E-5.7 **Resultaatgericht:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien ten aanzien van resultaatgerichte invulling / mogelijkheden bij advies over bijv. afname van Gerelateerde Dienstverlening in relatie tot Standaard Software (zoals vooronderzoek, implementatie).
- E-5.8 **Efficiency:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien over de inzet en het gebruik van bestaande Standaard Software ten aanzien van een efficiency slag in relatie tot de kosten.
- E-5.9 **Marktontwikkelingen:** Opdrachtnemer zal gevraagd en ongevraagd het CBR van advies voorzien over marktontwikkelingen in relatie tot Standaard Software.

6 Eisen m.b.t. licentie en contractadministratie

- E-6.1 Opdrachtnemer registreert alle leveringen, onderhoud & support, diensten t.a.v. Standaard Software voor het CBR die binnen de raamovereenkomst bij Opdrachtnemer worden aangeschaft. Dit betreft o.a. registratie van aantal aangekochte licenties, soort en type licenties, abonnementsvorm, geldigheid, aankoopdatum, afloop van onderhoud/contract, opzegtermijn, contractsignalering bij nadering einde supportovereenkomst. Opdrachtgever is eigendom van deze data.
- E-6.2 Opdrachtnemer signaleert ongewenste afwijkingen aan het CBR en treedt hier proactief in op.
- E-6.3 Het samenvoegen en synchroniseren van contracten voor dezelfde producten/leveranciers, waardoor supportcontracten voor één fabrikant in principe maar één keer per jaar (bij voorkeur op 1 januari) verlengd hoeven te worden.

7 Eisen m.b.t. management rapportages

- E-7.1 Opdrachtnemer dient periodiek en op verzoek rapportages aan te leveren of beschikbaar te stellen via de portal.
- E-7.2 Tenminste per kwartaal: overzicht geleverde producten, nieuw en verlengingen inclusief bedragen
- E-7.3 Tenminste per kwartaal: openstaande aanvragen, orders en verlengingsvoorstellen
- E-7.4 Tenminste per kwartaal en per jaar: Aantal leveringen en percentage leveringen dat buiten de afgesproken levertijden is afgerond. Inclusief oorzaak van eventuele vertragingen.
- E-7.5 Op verzoek en tenminste per jaar: Overzicht lopende supportcontracten met expiratedata

- E-7.6 Op verzoek en tenminste per jaar: overzicht ooit via Opdrachtnemer aangeschafte licenties, waarvoor eeuwigdurend gebruiksrecht is verkregen, maar het support niet is gecontinueerd.
- E-7.7 De rapportage wordt elke drie maanden of zoveel vaker als Opdrachtgever nodig acht met Opdrachtnemer besproken.

8 Eisen m.b.t. Webportal

- E-8.1 Inschrijver beschikt over een volledig operationele, beveiligde Webportal waarin de mogelijkheid geboden wordt om het proces met betrekking tot het doen van een Nadere offerteaanvraag, het uitbrengen van een nadere offerte en het bekrachtigen van de nadere overeenkomst te faciliteren. Waarbij het in de toekomst mogelijk dient te zijn, gezamenlijk vooraf vastgestelde Standaard Software te bestellen via deze Webportal. Daarnaast moet het (voor specifieke niet-bevoegde accounts) mogelijk zijn om alleen een 'kijkmogelijkheid' te hebben voor nieuwe producten en aangeschafte licenties.
- E-8.2 De Webportal moet minimaal uitgerust zijn met de contractadministratie, zie ook punt 6.
- E-8.3 Het CBR beschikt voor de Webportal over zoveel accounts als zij nodig acht. Daarbij moet onderscheid gemaakt worden tussen inkoopbevoegde accounts en accounts met uitsluitend een 'kijk-mogelijkheid' (in webshop en/of lopende contracten).
- E-8.4 Inschrijver houdt binnen het webportal een actieve producten- en dienstencatalogus (PDC) bij die door het CBR kan worden geraadpleegd.

9 Eisen m.b.t. afspraken en procedures

- E-9.1 Inschrijver wijst een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan voor het CBR ten behoeve van deze raamovereenkomst.
- E-9.2 De communicatie met de Opdrachtnemer dient Nederlandstalig te zijn.
- E-9.3 Geautoriseerde medewerkers van het CBR dienen op werkdagen kosteloos vragen te kunnen stellen over producten, prijzen, nadere opdrachtbevestigingen, levertijden etc. Hierbij gelden de volgende aanvullende eisen, Opdrachtnemer:
 - is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.00 – 17.00 uur;
 - is telefonisch gratis bereikbaar of tegen lokaal tarief;
 - reageert binnen 4 kantooruren op de gestelde vragen met een inhoudelijke reactie.
- E-9.4 Opdrachtnemer dient van alle vergaderingen schriftelijk verslag te leggen en dit binnen vijf (5) werkdagen na de betreffende vergadering digitaal aan te leveren.
- E-9.5 Indien daartoe naar het oordeel van het CBR aanleiding bestaat, kan het CBR vervanging van contactpersonen van Opdrachtnemer eisen. Indien een dergelijk geval zich voor zal doen, wordt dit besproken. Indien het CBR daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd.
- E-9.6 Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijk verzoek gevolg geven.
- E-9.7 Opdrachtnemer benoemt voor het CBR op zowel tactisch als operationeel niveau een account verantwoordelijke(n) die aangesteld en beslissingsbevoegd is/zijn voor zowel contractuele als commerciële zaken. Daarnaast zal Opdrachtnemer voor elk van de twee niveaus een vervangende account verantwoordelijke(n) benoemen.
- E-9.8 Opdrachtnemer zorgt dat vervangende account verantwoordelijke permanent op de hoogte zijn van de actuele en lopende zaken binnen de raamovereenkomst, zodat bij (onverhoopte) vervanging (zowel permanent als tijdelijk, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of vakantie) de vervangende account verantwoordelijke over een adequaat kennisniveau beschikt.
- E-9.9 Contractverlengingen worden door Inschrijver proactief voorgesteld en – bij gebleken geschiktheid van functionele inhoud en commerciële voorwaarden – door het CBR gecontracteerd middels een nieuwe inkooporder.

E-9.10 Nadere Overeenkomsten (zowel gebruiksrecht- als supportovereenkomsten) zullen nooit stilzwijgend verlengd worden, tenzij nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

10 Eisen m.b.t. transitie

E-10.1 Opdrachtnemer neemt de contractadministratie over van de huidige contractant van het CBR.

E-10.2 Na de publicatie gunningsbeslissing starten Opdrachtnemer en het CBR zo snel mogelijk met de transitie van de contractadministratie van de huidige contractant naar de Opdrachtnemer zodat deze binnen de gestelde fatale termijn (drie maanden) is afgerond.

11 Eisen m.b.t. re-transitie

E-11.1 Gedurende de re-transitie zullen Opdrachtnemer en haar leveranciers, het CBR en een eventuele opvolgende leverancier:

- Ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de transitie noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord;
- De noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie, als voor bestanden, programmatuur, relevante werkprocessen, instructies, tooling en methodieken;
- Medewerkers ter beschikking stellen die voldoende tijd krijgen om de noodzakelijke kennis over te dragen aan het CBR en een eventuele opvolgende leverancier.

E-11.2 Opdrachtnemer stelt een re-transitieplan op en houdt deze up to date gedurende de gehele looptijd van deze raamovereenkomst.

E-11.3 De Opdrachtnemer draagt de aankoop en licentieregistratie aan het einde van de contractperiode over aan het CBR en een eventuele opvolgende leverancier.

12 Eisen met betrekking tot juridische kader

E-12.1 Inschrijver gaat akkoord met de concept raamovereenkomst uit Bijlage 2 met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

E-12.2 Inschrijver gaat akkoord met de ARBIT-2018, welke van toepassing zullen zijn. De ARBIT-2018 zijn aanvullend op de overeenkomst en alleen in voorkomende gevallen relevant. Andere (algemene)voorwaarden zijn niet van toepassing.

E-12.3 De opgenomen documenten zijn bindend. Voorbehouden in de aanbieding op de toepasselijkheid zijn niet toegestaan en kunnen tot uitsluiting leiden.

E-12.4 Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

E-12.5 Inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de aanbestedingsdocumenten.

13 Eisen m.b.t. tot prijsstelling

E-13.1 Het aangeboden opslagpercentage geldt als percentage voor alle Standaard Software. Dit percentage geldt op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Vendor Vendor geldt, dan wel als door het CBR reeds prijsafspraken zijn gemaakt met de desbetreffende Vendor, op de inkoopprijs zoals die tussen het CBR en Vendor geldt. In geval de software in de toekomst wordt afgenomen via de Rijksbrede mantel (EASP) en Standaard Software niet via Inschrijver wordt geleverd, geldt geen opslagpercentage.

- E-13.2 Alle met de diensten en het verrichten van alle leveringen gemoeide kosten zijn verwerkt in het opslagpercentage.
- E-13.3 Het in de inschrijving afgegeven opslagpercentage staan vast voor de gehele looptijd aan de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen
- E-13.4 Inschrijver dient **een** opslagpercentage met maximaal 1 cijfer achter de komma op te geven van 0,0% t/m 2,0 % **in de daarvoor bestemde velden in het prijzenblad.**
- E-13.5 De verkoopprijs van de Opdrachtnemer is de inkoopprijs waartegen de Opdrachtnemer de Standaard Software heeft ingekocht, verhoogd of verlaagd met het aangegeven opslagpercentage.
- E-13.6 Het CBR wil altijd een open calculatie met vermelding van de winstopslag. Het CBR heeft te allen tijde het recht audits uit te voeren met betrekking tot deze open calculatie.
- E-13.7 Opdrachtnemer is bereid de door het CBR zelf bij Vendoren bedongen inkoopcondities, indien deze gunstiger zijn voor het CBR dan die van Opdrachtnemer, over te nemen en te leveren onder de meest gunstige voorwaarden.
- E-13.8 Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaard, verpakingskosten etc.
- E-13.9 Alle kosten met betrekking tot de Gerelateerde Diensten zijn opgenomen in de vaste kosten per maand.
- E13.10 Het aangeboden opslagpercentage ten behoeve van de functionele uitvraag geldt als percentage voor alle Standaard Software die als functionele uitvraag is uitgevraagd. Dit percentage geldt op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Vendor geldt, dan wel als door het CBR reeds prijsafspraken zijn gemaakt met de desbetreffende Vendor, op de inkoopprijs zoals die tussen het CBR en Vendor geldt. In geval in de toekomst de software wordt afgenomen via de Rijksbrede mantel (EASP of een opvolger hiervan) en Standaard Software niet via Inschrijver wordt geleverd, geldt geen opslagpercentage.

14 Eisen m.b.t. tot facturatie

- E-14.1 Altijd 100% na levering met betrekking tot levering van Standaard Software en functionele uitvragen, tenzij anders overeengekomen. Op de factuur dienen ten minste de volgende gegevens te worden vermeld:
- Factuurdatum;
 - Het inkoopordernummer dat door het CBR wordt verstrekt; □
Duidelijke omschrijving van de gefactureerde zaken.
- E-14.2 Vast bedrag per maand, maandelijks achteraf in rekening te brengen, met betrekking tot de Gerelateerde Dienstverlening, tenzij anders overeengekomen. Op de factuur dienen ten minste de volgende gegevens te worden vermeld:
- Factuurdatum;
 - Het inkoopordernummer dat door het CBR wordt verstrekt; □
Duidelijke omschrijving van de gefactureerde zaken.