

PROGRAMMA VAN EISEN

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

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 overgangprocedure 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; <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer is op de hoogte van het productbeleid van de onder de scope genoemde (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.
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.
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 dient bereid te zijn om de facturatie van bestaande relaties (met name een focus op security, als ook technisch gespecialiseerde relaties) van opdrachtgever waar bestaande afspraken mee zijn gemaakt via hem te laten verlopen.
----	---

2 BESTELLING EN LEVERING

1.	De offerteaanvraag zal vanuit Opdrachtgever in ieder geval 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.
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 levert Inschrijver uiterlijk op de 5e werkdag.

3 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 betreft 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.
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.
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 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 verlooptdatum 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.

4 PRIJS EN FACTURERING

1.	<p>Prijs</p> <p>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 vaste opslagpercentage voor de bemiddeling door opdrachtnemer van 5% op de netto-inkoopprijs (inkoopprijs minus alle kortingen zoals dealregistraties, rebates, e.d.) en 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, etc..</p> <p>Inschrijver factureert, conform de actuele voorschriften van de Belastingdienst, na levering door middel van een factuur en vermeldt op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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: 00000001824347419000. <p>Indien een E-factuur met OIN vooralsnog niet mogelijk is dient de factuur als PDF te worden ingediend.</p> <p>De facturen dienen alleen digitaal als pdf-bestand (als e-herkenning niet mogelijk is) te worden ingediend via: crediteurenbuch@debuch.nl. Gericht aan: Werkorganisatie BUCH, t.a.v. Domein Bedrijfsvoering, Crediteurenadministratie, Postbus 1, 1850 AA Heiloo. Het btw-nummer van de Werkorganisatie BUCH is BTW: NL824347419B01. Het KVK nummer van de Werkorganisatie BUCH is: 67675808. Aanvullende gegevens in overleg met opdrachtgever.</p>
2.	Facturatie van extra kosten is alleen mogelijk, indien deze vooraf expliciet en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aangegeven en schriftelijk toestemming is verstrekt door Opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform of lager zijn.
4.	Opdrachtnemer specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde prijzen (prijsofbouw, kortingspercentage/toeslagpercentage).
5.	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.
6.	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.
7.	<p>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:</p> <p>A) Het ontbreken van een CD/DVD of informatiedrager in andere vorm voor zover overeengekomen;</p> <p>B) Het ontbreken van een bestand (of een onderdeel van) de overeengekomen informatiedrager;</p> <p>C) Het niet leesbaar zijn van een bestand (of een onderdeel van) de overeengekomen informatiedrager;</p> <p>D) Onjuiste licentiesleutel en/of onjuiste dongel.</p>
8.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.

5 GEBRUIKSVORWAARDEN

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 werkorganisatie en deelnemende gemeenten van de werkorganisatie.
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.	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.

6 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 retransitieplan 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.

