

## Bijlage 2 Programma van Eisen Nvl3

Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
<b>Dienstverlening</b>		
1.	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij reeds lopende licentieovereenkomsten, aan bij door of namens softwareproducenten als reseller of bemiddelaar voor Opdrachtgever.	
2.	Momenteel wordt gebruik gemaakt van circa 100 gebruikelijk in gemeentelijke toepassingen softwareproducten al dan niet in "suite"-verband. Opdrachtnemer kan in beginsel alle door Aanbestedende dienst gevraagde licenties leveren.	
3.	De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert u de betreffende licentie in de Engelse taal.	
4.	Softwarelicenties omvatten het gebruiksrecht en/of het onderhoud (waaronder al dan niet nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, updates, patches en telefonisch support) van de in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen) genoemde softwaretoepassingen tegen vooraf overeengekomen condities.	
5.	Alle softwareproducten worden digitaal uitgeleverd, d.w.z. er worden geen fysieke media verstrekt (CD's, DVD's) voor de installatie van softwareproducten. Softwareproducten kunnen gedownload worden vanaf een Internetlocatie en de benodigde licentiesleutels worden eveneens digitaal ter beschikking gesteld.	
6.	Opdrachtnemer is in staat om alle overige softwarelicenties te leveren inclusief verlengingen. Het kan zowel gaan om onder andere koop (perpetual), huur (subscription), huurkoop, lease alsmede SaaS en/of PaaS.	
7.	Opdrachtnemer is enig aanspreekpunt voor Opdrachtgever ook voor wat betreft toekomstige aanschaf van gebruiksrechten en onderhoud van software voor zover die binnen de scope van deze opdracht vallen.	
8.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>– gedegen advisering over en na opdrachtverlening levering van softwarelicenties - daaronder nadrukkelijk begrepen koop (perpetual), huur (subscription), huurkoop, lease alsmede SaaS en/of PaaS - en onderhoudscontracten aan Opdrachtgever met betrekking tot de scope van deze opdracht, met inachtneming van de voorwaarden uit dit Programma van Eisen. Hieronder is in ieder geval begrepen het (proactief) signaleren en adviseren over licentievormen (inclusief compliancy en relicensing), onderhoudscontracten en over voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen op dit gebied;</li> <li>– een proactieve houding omtrent advies en compliancy van de softwarelicenties. Opdrachtgever verwacht niet alleen een signaal wanneer een licentie is afgelopen, maar ook tijdig (6 maanden van tevoren) een advies om de juiste vervolgacties in te zetten;</li> <li>– Advisering en ondersteuning bij een software-selectietraject, op basis van de door Opdrachtgever opgestelde specificaties, Dit betreft ook advies over gerelateerde (hard- en of software);</li> <li>– Levering van softwarelicenties;</li> <li>– ondersteuning bij audits en licentie reviews door of namens softwareproducenten;</li> <li>– op aanvraag leveren van offertes voor softwarelicenties aan Opdrachtgever;</li> <li>– voorbereiden en opstellen van softwarelicentieovereenkomsten ten behoeve van Opdrachtgever;</li> <li>– facturatie aan Opdrachtgever en het ontvangen van betalingen van Opdrachtgever met betrekking tot softwarelicenties;</li> </ul>	

Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Opdrachtnemer staat in voor het aanbieden van en aangaan van geldige softwarelicentieovereenkomsten door of namens softwareproducent</li> <li>– het bijhouden van licentieposities, het signaleren van vervaldata / verlengingsmomenten, bijhouden wie welke licenties heeft aangeschaft (en wanneer), prijsinformatie, en andere voor het licentiebeheer en compliancy relevante gegevens.</li> </ul>	
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor advisering en adequate borging van regels en afspraken van en met softwareproducenten inzake softwarecompliance (adequate naleving van regels van softwareproducent en/of diens rechthebbende(n), met betrekking tot het gebruik van software) ten behoeve van Opdrachtgever.	
10.	In het kader van de verplichtingen uit eis 8 en 9 dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever adequaat te monitoren en dient Opdrachtnemer mee te denken en professioneel te adviseren richting de toekomst. Samen dus Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen te werken aan benoemde doelstellingen van Opdrachtgever beschreven in het Aanbestedingsdocument en de gewenste situatie waarbij de softwarebroker compliance borging met name in de juistheid en volledigheid van haar adviezen meeneemt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor gebruik in relatie tot compliance. In dit licht dienen eis 8 en eis 9 te worden gelezen.	
11.	Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met Opdrachtnemer wordt het volgende voorbehoud gemaakt. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met een softwarefabrikant. Deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit voordeel oplevert voor Opdrachtgever. Facturering loopt in een dergelijk geval via Opdrachtnemer.	
12.	De aangeboden softwareproducten dienen volledig ondersteund te worden door de softwareproducent gedurende looptijd contract, of zoveel langer als de softwareproducent de softwareproducten ondersteunt.	
13.	Indien de status van de Opdrachtnemer bij een softwareproducent (bijvoorbeeld van platinum naar gold partner) verandert en/of onvoldoende blijkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Opdrachtnemer de mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoop prijs doorberekent aan Opdrachtgever, treden partijen in overleg. Indien Opdrachtnemer, naar het oordeel van de Opdrachtgever geen passende oplossing kan bieden, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst te ontbinden of het recht deze specifieke software elders in te kopen.	
<b>Nadere offerteaanvragen</b>		
14.	De Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever per e-mail offertes voor de levering van softwarelicenties. Het in het Inschrijfbiljet opgenomen percentage geldt hierbij als vaste opslag op de inkoop prijs van Opdrachtnemer. Onderdeel van de offerte is de originele digitale offerte van de softwareproducent aan de Opdrachtnemer.	
15.	Na een (nadere) offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 5 werkdagen. Na een verzoek om een spoedofferte vindt aanlevering van een offerte plaats binnen 3 werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing tenzij anders vermeld in de nadere offerteaanvraag.	
16.	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.	
<b>Bestellingen en Levertijden</b>		
17.	Na het indienen van een bestelling is de doorlooptijd voor de uitlevering van de software en licentie maximaal 5 werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen 3 werkdagen.	
18.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bestelde licenties binnen een maximale doorlooptijd van 5 werkdagen op de juiste wijze bij de softwareproducent worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.	
<b>Communicatie en rapportage</b>		

Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
19.	<p><del>Eén keer per jaar per softwareproducent levert Opdrachtnemer schriftelijk advies over de status van de software en de softwarelicenties bij Opdrachtgever op basis van nulmeting en jaarlijkse metingen. Deze rapportages bevatten in ieder geval de volgende gegevens:</del></p> <p><del>Totaal overzicht licenties:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— type licentie;</del></li> <li><del>— aantallen actieve licenties;</del></li> <li><del>— datum aanschaf;</del></li> <li><del>— datum afloop;</del></li> <li><del>— geldigheidsduur;</del></li> <li><del>— licentiecode;</del></li> <li><del>— licentie autorisationummer.</del></li> </ul> <p><del>In dat jaar aangeschafte licenties:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— type licentie;</del></li> <li><del>— aantallen actieve licenties;</del></li> <li><del>— datum aanschaf;</del></li> <li><del>— ingangsdatum;</del></li> <li><del>— datum afloop;</del></li> <li><del>— geldigheidsduur;</del></li> <li><del>– aanschafprijs inclusief separate vermelding van het vaste opslagpercentage.</del></li> </ul>	
20.	<p>Rapportages over de licentiepositie en bestellingen moeten (ook) in Excel formaat worden aangeleverd voor verdere mogelijke bewerking door Opdrachtgever. De volgende rapportages dienen in ieder geval aanwezig te zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapportage per verplichtingnummer;</li> <li>b. Rapportage per softwarelicentie;</li> <li>c. Rapportage per softwareproducent.</li> </ol>	
21.	<p>Gerealiseerde bestellingen en dus leveringen worden door Opdrachtnemer adequaat administratief bewaard en kunnen later door Opdrachtgever worden opgevraagd.</p>	
22.	<p>Het aangeboden licentieportaal dient door gangbare ondersteunde internet browsers te benaderen zijn.</p>	
23.	<p>De beveiliging van het licentieportaal dient adequaat te zijn minimaal beveiliging obv https.</p>	
24.	<p>De afspraken met betrekking tot support en ondersteuning voorafgaand aan gunning worden vastgelegd in een concept SLA waarin minimaal de GIBIT vereisten uit artikel 8 zijn opgenomen.</p>	
25.	<p>Er is een accountmanager beschikbaar welke gedurende werkdagen van 09:00 – 17:00 uur bereikbaar is.</p>	
26.	<p>Opdrachtnemer geeft twee keer per jaar 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). De accountmanager van de Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.</p>	
27.	<p>Opdrachtnemer stelt ad-hoc een licentieoverzicht ter beschikking van Opdrachtgever binnen een dag na aanvraag.</p>	
<b>Documentatie</b>		
28.	<p>Gebruikershandleidingen moeten in het Nederlands aangeboden worden, <u>indien de betreffende vendor dit faciliteert</u>.</p>	
29.	<p>Technische documentatie moet in het Nederlands of in het Engels aangeboden worden.</p>	
30.	<p>De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via een portal) en af te drukken zijn via een printer.</p>	

Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
<b>Commerciële bepalingen</b>		
31.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast opslagpercentage (mark-up fee) doorberekenen aan Opdrachtgever bovenop de door de softwareproducent afgegeven licentieprijzen. Het vaste opslagpercentage dient ingevuld te worden op het Inschrijfbiljet.	
32.	Opdrachtnemer garandeert minimaal gelijke prijzen en overige condities welke zijn/worden onderhandeld voor of door lokale overheden. Deze onderhandelde speciale condities zullen kunnen gelden op de eerstvolgende vervaldag van het gebruiksrecht van de software op advies van Opdrachtnemer en in overleg met Opdrachtgever.	
33.	Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met Opdrachtnemer de onderhandeling met softwareproducent / distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.	
<b>Exit strategie</b>		
34.	<p>In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan Opdrachtgever te overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen / verantwoordelijken bij de softwareproducenten;</li> <li>– 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 opvolgende contractpartners.</li> </ul>	
35.	Bij het 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.	