

Bijlage A Programma van Eisen

Eis	Onderwerp	Voldoet Ja/Nee
Algemeen		
1.	Opdrachtnemer is in staat om alle werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsdocument inclusief alle Bijlagen).	
Dienstverlening		
2.	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.	
3.	Momenteel wordt gebruik gemaakt van circa 25 softwareproducten , waaronder: – Adobe; – Citrix; – Engage; – Ivanti; – Microsoft; – Oracle; Opdrachtnemer kan alle door Aanbestedende dienst gevraagde licenties leveren.	
4.	De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert u de betreffende licentie in de Engelse taal.	
5.	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.	
6.	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.	
7.	Opdrachtnemer is in staat om alle overige softwarelicenties, waarbij inbegrepen, maar niet gelimiteerd tot licenties voor de producten genoemd onder hoofdstuk 3 beschrijving van de opdracht / Afname binnen de Raamovereenkomst, te leveren inclusief verlengingen. Het kan zowel gaan om onder andere koop(perpetual), subscription(huur), huurkoop, lease alsmede SaaS en/of PaaS. Daarbij zal de Opdrachtnemer/licentiepartner altijd advies geven over de financieel meest voordelige licentievorm.	
8.	De minimale Microsoft status is certified LSP (License Solutions Provider/Partner).	
9.	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.	
10.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor: – gedegen advisering over en na opdrachtverlening levering van softwarelicenties - daaronder nadrukkelijk begrepen koop(perpetual), subscription(huur), 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; – 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; – 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)infrastructurele consequenties; – Levering van softwarelicenties; – ondersteuning bij audits en licentie reviews door of namens softwareproducenten; – op aanvraag leveren van offertes voor softwarelicenties aan Opdrachtgever; – voorbereiden en opstellen van softwarelicentieovereenkomsten ten behoeve van Opdrachtgever; – facturatie aan Opdrachtgever en het ontvangen van betalingen van Opdrachtgever met betrekking tot softwarelicenties; – Opdrachtnemer staat in voor het aanbieden van en aangaan van geldige softwarelicentieovereenkomsten door of namens softwareproducent – 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.	
11.	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.	
12.	In het kader van de verplichtingen uit EIS 10 en 11 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 10 en EIS 11 te worden gelezen.	
13.	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 softwareproducenten mogelijk te zijn als dit niet anders kan of als dit voordeel oplevert voor Opdrachtgever. Facturering loopt in een dergelijk geval via Opdrachtnemer.	
14.	Opdrachtgever bepaalt zelf, al dan niet in overleg met Opdrachtnemer, of en wanneer onderhoud op een softwareproduct wordt uitgevoerd. Onderhoud is in ieder geval inbegrepen in de licentieprijs, tenzij anders overeengekomen.	
15.	De aangeboden softwareproducten dienen volledig ondersteund te worden door de softwareproducent gedurende looptijd contract, of zoveel langer als de softwareproducent de softwareproducten ondersteunt.	
16.	Indien de status van de Opdrachtnemer bij een softwareproducent (bijvoorbeeld van platinum naar gold partner) verandert 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.	
17.	Opdrachtgever is gerechtigd om de softwarelicenties elders in te kopen indien deze niet marktconform door Opdrachtnemer zijn aangeboden, dat wil zeggen wanneer de softwarelicenties elders voor een lagere totaal aanbestedingsprijs met een afwijking van 2% of meer dan 2% worden aangeboden.	
18.	Alle geëiste dienstverlening alsmede de door u aangeboden dienstverlening o.b.v.	

	kwalitatieve gunningscriteria dienen in uw vaste opslagpercentages te zijn verwerkt. Voor categorie I (0% of 0,5% of 1% of 1,5% of 2% opslag op de inkoopprijs van Opdrachtnemer. Voor categorie II (0% of 0,5% of 1% of 1,5% of 2% of 2,5% of 3% of 3,5% of 4% of 4,5% of 5% opslag op de inkoopprijs van Opdrachtnemer. Voor categorie III; SAM dienstverlening (optioneel) geldt een vast maandbedrag.	
19.	Voor de verplicht aan te bieden optioneel af te nemen Software Assetmanagement dienstverlening dient u uit te gaan van volledige ontzorging van SSC DeSom door middel van adequate implementatie van geautomatiseerde SAM-tooling. Het doel hiervan is dat Opdrachtgever volledig ontzorgd wordt en o.b.v. maandelijksse rapportages en analyses van Opdrachtnemer het werkelijke gebruik/verbruik van software rechtmatig kan aantonen. Uitgangspunt is een gecontroleerd up to date en just in time effectief en efficiënt gebruik van bestaande softwarelicenties en waar nodig adequate opwaartse en neerwaartse bijstellingen hiervan. U dient uw aangeboden SAM-dienstverlening inclusief een kosten- baten analyse te beschrijven en bij te voegen als bijlage 9 SAM.	
Nadere offerteaanvragen		
20.	De Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever per e-mail offertes voor de levering van softwarelicenties. Het in het Prijzenblad opgenomen percentage geldt hierbij als vaste opslag. Onderdeel van de offerte is de originele digitale offerte van de softwareproducent aan de Opdrachtnemer.	
21.	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.	
22.	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.	
23.	Bestellingen en offertes moeten in pdf formaat per e-mail toegezonden worden in euro's.	
Bestellingen en Levertijden		
24.	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.	
25.	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.	
26.	Bij elke bestelling dient een door de besteller aangeleverd verplichtingnummer te worden vastgelegd.	
Communicatie en rapportage		
27.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon/accountmanager en één vervanger aan voor Opdrachtgever. Hiervan mag alleen worden afgeweken op verzoek van Opdrachtgever of in het geval van zogenaamde externe oorzaken zoals, ziekte, zwangerschap, ontslag etc. Als de contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger niet naar wens van Opdrachtgever functioneert, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid te veranderen van contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger. Deze contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger van Opdrachtnemer is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever.	
28.	De contactpersoon/accountmanager en diens vervanger bij de Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.	
29.	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. Totaal overzicht licenties: – type licentie; – aantallen actieve licenties;	

	– datum aanschaf; – datum afloop; – geldigheidsduur; – licentiecode; – licentie autorisatienummer. In dat jaar aangeschafte licenties: – type licentie; – aantallen actieve licenties; – datum aanschaf; – ingangsdatum; – datum afloop; – geldigheidsduur; – aanschafprijs inclusief separate vermelding van het vaste opslagpercentage.	
30.	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: a. Rapportage per verplichtingnummer; b. Rapportage per softwarelicentie; c. Rapportage per softwareproducent.	
31.	Gerealiseerde bestellingen en dus leveringen worden door Opdrachtnemer adequaat administratief bewaard en kunnen later door Opdrachtgever worden opgevraagd.	
32.	De licentieposities in de rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende softwareproducenten bekend zijn.	
33.	Het aangeboden licentieportaal dient minimaal poort 80 en 443 te ondersteunen in combinatie met Internet Explorer en Microsoft Edge.	
34.	Er zijn geen browser plugins noodzakelijk voor het gebruik van het licentie portaal.	
35.	De beveiliging van het licentieportaal dient adequaat te zijn minimaal beveiliging obv https.	
36.	Licentie gegevens dienen up to date en via een licentieportaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.	
37.	Het percentage uptime van het licentieportaal is gegarandeerd minimaal 99% op jaarbasis.	
38.	De Opdrachtnemer (en/of diens hostingpartner(s)) heeft afdoende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beschermen en voldoet aan AVG/BIO.	
39.	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.	
40.	Opdrachtnemer borgt de uniciteit/vertrouwelijk van de gegevens van Opdrachtgever.	
41.	Er een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar is welke minimaal gedurende werkdagen van 09:00 – 17:00 uur bereikbaar is.	
42.	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.	
43.	Er vindt twee keer per jaar - of zoveel vaker als nodig geacht door Opdrachtgever - een overlegmoment plaats tussen de vaste contactpersoon/accountmanager van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. Vast onderwerp is in ieder geval evaluatie/voortgang. De accountmanager van de Opdrachtnemer	

	initieert de afspraken hiervoor.	
44.	Opdrachtnemer stelt ad-hoc een adequaat licentieoverzicht ter beschikking van Opdrachtgever binnen een dag na aanvraag.	
Documentatie		
45.	Documentatie maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de leveringen.	
46.	Gebruikershandleidingen moeten in het Nederlands aangeboden worden.	
47.	Technische documentatie moet in het Nederlands of in het Engels aangeboden worden.	
48.	De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via een portal) en af te drukken zijn via een printer.	
Commerciële bepalingen		
49.	Inschrijver hanteert geen additionele kosten buiten de in het Prijzenblad aangeboden vaste opslagpercentage.	
50.	De door u op te geven prijzen zijn in euro's vermeerderd met uw vaste opslagpercentage. Deze dienen ook op de factuur te worden vermeld.	
51.	Prijzen dienen in euro te worden gesteld en exclusief btw. Een eventueel risico in wisselkoers, gedurende de gestanddoeningstermijn van de offerte, is voor Opdrachtnemer.	
52.	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 Prijzenblad.	
53.	Opdrachtnemer garandeert minimaal gelijke prijzen en overige condities welke zijn/worden onderhandeld voor of door lokale overheden te denken valt hierbij aan onder andere Microsoft local governmentale licenties. 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.	
54.	Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met Opdrachtnemer de onderhandeling met softwareproducent / distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.	
Facturatie		
55.	Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: naam afzender, adres afzender, SEPA/IBAN nummer afzender, KvK nummer, factuurdatum, prijs, opslagpercentage, exclusief btw, verschuldigde btw, bedrag inclusief btw, het verplichtingnummer. Facturen die niet aan de waaronder wettelijk gestelde eisen voldoen worden niet betaald.	
56.	Per verplichtingnummer dienen aparte facturen te worden opgesteld.	
57.	Opdrachtnemer factureert digitaal, in één factuur per opdracht.	
58.	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om via e-facturering te factureren.	
59.	Tussentijdse facturatieaanpassingen en / of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de facturering(s)methodiek te worden verwerkt.	
60.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur na verificatie en acceptatie van de levering.	
Exit strategie		
61.	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: – 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; – 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.	
62.	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.	