

Bijlage 4 Programma van Eisen Software licenties

Buiten Scope:

- Operating systemen die verplicht met de aankoop van apparatuur mee gekocht dienen te worden (OEM-licenties)
- Software en dienstverlening waarvan de leverancier/fabrikant alleen rechtstreeks aan de eindverbruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs
- Installatie van licenties

Eisen taal

- Alle communicatie, handleidingen, webportaal en contact dienen in het Nederlands plaats te vinden

Eisen licentie

- Per maand op – en afschalen. Mocht er tijdens de lopende maand gewisseld worden van licentie, hoeft de goedkopere licentie niet betaald vanaf ingang van de duurdere licentie.
- Het precieze aantal licenties wordt later bepaald en is afhankelijk van het aantal medewerkers. Daardoor kan het zijn dat deze fluctueert.
- Als er tijdens de lopende maand licenties aangeschaft worden, dient pas vanaf die dag de licentie betaald te worden.
- Vanaf 1 licentie tot grote bulken in één keer kunnen aanschaffen
- Aangeboden softwarelicenties dienen gedurende looptijd van het betreffende contract, of zoveel langer als de betreffende softwareleverancier/-fabrikant de softwareproducten ondersteunt, volledig ondersteund te worden door de betreffende softwareleverancier/-fabrikant
- Als een bepaalde licentie niet leverbaar is, is opdrachtgever vrij om deze licentie ergens anders aan te schaffen
- Wanneer er een opvolgende licentie beschikbaar komt, dient de opdrachtnemer dit proactief voor te leggen aan de opdrachtgever
- Wanneer er een opvolgende licentie beschikbaar komt, deze licentie dient dan volgens de afspraken uit de raamovereenkomst geleverd te worden
- Wanneer er sprake is van een verlenging van een licentie, zal opdrachtnemer dit proactief met opdrachtgever communiceren
- Technische documentatie en gebruikershandleidingen moeten in het Nederlands of het Engels worden aangeboden en maken onlosmakelijk onderdeel uit van de leveringen
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om na het ontvangen van een offerte van Opdrachtnemer de onderliggende offerte van de leverancier op te vragen om de juistheid van de geoffreerde prijs te controleren. Opdrachtnemer dient hier onverkort medewerking aan te verlenen. Licenties die niet direct worden afgenomen, cq niet in het prijzenblad staan, kunnen aangeschaft worden tegen hetzelfde tarief.
- Inschrijver dient op verzoek van Aanbestedende dienst een offerte in te dienen voor overige licenties die op dit moment niet worden uitgevraagd. Deze dienen voor een voor de overheid gangbare prijs te worden aangeboden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Power BI licenties. Aanbestedende dienst kan ook offertes aanvragen bij andere partijen voor nieuwe licenties voor nieuwe software.

Database

- Het opleveren van een database van alle huidige licenties
- Deze wordt automatisch gevuld
- Database voor licenties alleen toegankelijk voor diverse gebruikers met autorisatie
- Scheiding in rechten per persoon op data in database

Eisen portaal

- Portaal is in het Nederlands
- De opdrachtgever heeft, op verzoek of via een portal, toegang tot de volgende gegevens:
 - bij levering het originele licentie-/softwarecertificaat
 - per licentie of licentiecontract:
 - a. Fabrikant
 - b. Licentiecode (indien van toepassing)
 - c. Licentiernaam
 - d. Licentieversie
 - e. Aantal aangeschafte licenties
 - f. Aanschafprijs voor de opdrachtgever
 - g. Licentie aanschafdatum (datum waarop licenties eigendom zijn van opdrachtgever) en aflooptdatum
 - h. Jaarlijkse kosten ten behoeve van onderhoudscontract
- In dit portaal staat verder:
 - Alle mogelijke af te nemen licenties, ook al worden ze nog niet afgenomen
 - Data en prijzen van de aangeschafte licenties
 - Alle prijzen dienen exclusief BTW en in euro's aangegeven te staan
 - De voor opdrachtgever geldende prijzen moeten direct zichtbaar zijn in het portaal
- Alle gegevens dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een Microsoft XLSX (Excel) bestand of een CSV bestand
- Er dienen minimaal 10 accounts aangemaakt te kunnen worden voor de medewerkers van de opdrachtgever
- Opdrachtgever stelt een online portaal beschikbaar voor ten minste het raadplegen van de actuele licentieposities, alsmede bij voorkeur ook ter ondersteuning van het verwervingsproces (aanvraag, offerte, bestelling, levering en/of facturatie), de uitvoering van zaken als garantie, service en onderhoud, etc. en dergelijke
- Het portaal is volledig webbased te gebruiken, d.w.z. zonder gebruik te hoeven maken van technologieën als remote desktop, virtual desktop infrastructuur (VDI) en/of server based computing (SBC), zoals Citrix XenApp, Microsoft RDS, VMware Horizon, etc.
- Het portaal ondersteunt ten minste poort 80 en 443 in combinatie met (de meest actuele versies van) de browsers Microsoft Edge en Google Chrome, zonder enige beperking vwb. weergave en functionaliteit, waarbij bovendien geen specifieke installaties op het device en/of in de browser nodig, zoals plug-ins (Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc.)
- Alle communicatie met het portaal geschiedt volledig obv. HTTPS. De securitylagen van de verbindingen mogen daarbij maximaal één (1) versie achterlopen (N-1) op wat als de securitystandaard wordt beschouwd.
- Opdrachtnemer en/of diens hostingpartner(s) dienen afdoende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om de persoonsgegevens te

beschermen en te voldoen aan de AVG/BIO. Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van gegevens van opdrachtgever

- De beschikbaarheid (uptime) van het portaal wordt op jaarbasis voor ten minste 98% gegarandeerd. In geval van downtime dienen offerteaanvragen, bestellingen, etc. op andere wijze te kunnen worden ingediend (bijvoorbeeld per e-mail);4
- Opdrachtnemer zorgt dat deze gegevens altijd up-to-date zijn

Eisen levering

- Binnen vier uur na aankoop van een bestaande licentie beschikbaar voor de gemeente om uit te leveren
- Elke levering heeft een uniek referentienummer
- Bij elke levering kan een notitie gemaakt worden
- Na aanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte voor een nieuwe licentie maximaal vijf werkdagen
- Na een verzoek om een spoedofferte van een nieuwe licentie wordt de offerte binnen drie werkdagen aangeleverd
- Gegevensverwerking en DATA moeten binnen de EER plaats vinden.

Eisen aan leverancier

- Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon/accountmanager aan de buitendienst en één voor de binnendienst, alsmede voor elk van beide één vaste vervanger; hier mag slechts van worden afgeweken op verzoek van opdrachtgever of in geval van een "externe oorzaak" (verlof, ziekte, vertrek, andere functie, etc.). Deze contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger dient op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 bereikbaar te zijn (zowel per e-mail als telefonisch) voor vragen van opdrachtgever
- Beide contactpersonen / accountmanagers (buiten- resp. binnendienst) en de vervangers dienen voldoende mandaat te hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van opdrachtnemer om een volwaardige gesprekspartner te kunnen zijn van opdrachtgever
- Als een dergelijke vaste contactpersoon / accountmanager en/of diens vervanger volgens opdrachtgever niet naar wens functioneert, heeft opdrachtgever het recht om te wisselen van vaste contactpersoon / accountmanager en/of diens vervanger. Opdrachtnemer beschikt ten minste over een zodanige Microsoft partnerstatus dat hij gecertificeerd is voor het adviseren, offreren en leveren conform de VNG-voorwaarden en andere voorwaarden m.b.t. de lokale overheid.
- Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de (partner)status van opdracht-nemer bij een softwareleverancier/-fabrikant verandert, bijvoorbeeld van 'platinum'- naar 'gold'-partner, en opdrachtnemer de mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoopprijs doorberekent aan opdrachtgever, treden partijen in overleg. Indien opdrachtnemer naar het oordeel van opdrachtgever hiervoor geen (financieel) passende oplossing biedt, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst te ontbinden of de betreffende software elders in te kopen.
- Ten minste tweemaal per jaar, of zoveel vaker als nodig geacht door opdrachtgever, vindt er een overlegmoment plaatst tussen de vaste contactpersoon/accountmanager van op-drachtnemer en de contactpersoon van opdrachtgever. Vast onderwerp hierbij is in ieder geval evaluatie/voortgang. Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor advisering en adequate borging m.b.t. voorwaarden van en afspraken met softwareleveranciers / -fabrikanten t.a.v.

compliance (de adequate naleving van de regels van softwareleveranciers / -fabrikanten en/of hun rechthebbende(n) m.b.t. het gebruik van software) tbv. opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarentegen niet verantwoordelijk voor het technisch en functioneel compliant gebruik door opdrachtgever

- Het proactief en/of op verzoek (vroegtijdig) informeren en adviseren van opdrachtgever over relevante wijzigingen en de voor haar specifieke implicaties en gevolgen, in licentie- of gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op in gebruik zijnde software. Hieronder valt expliciet ook het adviseren op het vlak van Microsoft licenties zoals het efficiënt inzetten van licenties en mogelijkheden.
- Het jaarlijks uitvoeren van een compliance check en opdrachtgever adviseren met betrekking tot het gebruik/aantal licenties en een (gezamenlijk door te spreken) rapportage hierover inclusief advies
- Werkwijze volgens het Microsoft Framework-VNG mode

Eisen facturering

- Op de factuur dient een ter attentie van te staan
- Op de factuur staat minimaal het aantal afgenomen licenties, de naam van de licentie en de duur van de licentie en eventueel vanaf welke dag een bepaalde licentie aangeschaft en gefactureerd wordt.

Eisen aan rapportage

- Alle gegevens van de opdrachtgever dienen geëxporteerd te kunnen worden in een Microsoft Excel document met als extensie XLSX.
- Totaaloverzicht licenties
 - Type(n) licenties
 - Aantallen actieve licenties per type
 - Aanschafdatum/-data
 - Ingangsdatum/-data
 - Aflooptdatum/-data
 - Geldigheidsduur
 - Licentiecode (indien van toepassing)
 - Licentie autorisatienummer (indien van toepassing)
- In het betreffende jaar aangeschafte licenties
 - Type(n) licenties
 - Aantallen actieve licenties per type
 - Aanschafdatum/-data
 - Ingangsdatum/-data
 - Aflooptdatum/-data
 - Geldigheidsduur
 - Aanschafprijs (incl. separate vermelding opslagpercentage)
- Daarnaast dienen ten minste de volgende rapportages aanwezig te zijn:
 - - Rapportage m.b.t. licenties per referentienummer
 - - Rapportage m.b.t. licenties per softwareproduct
 - - Rapportage m.b.t. bestellingen (orderhistorie)