

# Bijlage 2 - Programma van eisen

## Software en Licentiebeheer

---

Onderstaande eisen zijn een weergave van de eisen die opdrachtgever aan opdrachtnemer c.q. de dienstverlening stelt. In alle gevallen prevaleert de informatie in de Nota van Inlichtingen.

Inschrijver vult navolgende verklaring in. De genoemde eisen zijn dwingend. Het niet, of niet volledig, voldoen aan de gestelde eisen, leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het ontbreken van een handtekening kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Nr.	Beschrijving	Ja/nee
	<b>Algemene Eisen</b>	
1.	Opdrachtnemer is in staat om leveringen en diensten, zoals beschreven in de bij deze aanbesteding behorende bescheiden, te verzorgen voor Opdrachtgever op het gebied van Commercial Off -The-Shelf software, oftewel Standaardsoftware.	
2.	De aanbieding van Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materieel en getuigschriften van buitenlandse opdrachtgevers. Opdrachtgever kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken.	
3.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het niet is toegestaan om de gegevens die betrekking hebben op de Standaardsoftware (of delen daarvan) die betrekking heeft op Opdrachtgever zonder toestemming van Opdrachtgever aan derden ter beschikking te stellen.	
4.	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per email of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen 48 uur schriftelijk is beantwoord.	
5.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal Standaardsoftwarelicenties. Aan het in de Offerteaanvraag en het programma van eisen genoemde aantal Standaardsoftwarelicenties kunnen geen rechten worden ontleend.	
6.	De opdrachtnemer verbindt zich met betrekking tot de Microsoft producten aan de commerciële voorwaarden die bepaald zijn in de overeenkomst tussen het IPO en Microsoft (Prov_Frmwrk_MBSA21). De contracten zijn bij Microsoft bekend onder de kenmerken MBSA U6761847 en Master 6874863.	
7.	Opdrachtnemer draagt zorg dat al haar personeel, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, vakbekwaam en voldoende opgeleid zijn.	
8.	Opdrachtnemer heeft een zodanige relatie met de eindfabrikanten van de Standaardsoftware die onderwerp zijn van deze aanbesteding dat hij kan en mag acteren, dan wel gecertificeerd c.q. geaccrediteerd is om de Standaardsoftware te leveren en voor wat betreft Microsoft acteert op het niveau van Licensing Solution Provider (LSP).	

9.	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige en juiste signalering naar de Opdrachtgever over aflopende contracten, nieuwe licentievormen en end-of-life situaties.	
10.	De deelnemende provincies en BIJ12 hebben het recht om zonder tussenkomst van Inschrijver met Standaardsoftwarefabrikanten of uitgevers in gesprek te treden.	
11.	Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige accountmanager aan (al of niet ondersteund door een binnendienst) die - als eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt - het primaire contact zal onderhouden met de contractmanager(s) van Opdrachtgever op zowel operationeel, tactisch als strategisch vlak. Primair is de accountmanager verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van alle afspraken die onder het Contract gemaakt zijn of worden. Daarnaast levert de accountmanager - gevraagd en ongevraagd - ondersteuning en/of advies bij het komen tot efficiënte licentievormen en -contracten voor de aangevraagde en in gebruik zijnde Standaardsoftware.	
12	De accountmanager neemt twee keer per jaar deel aan strategisch/tactisch overleg met de contractmanager van de deelnemende provincie en BIJ12 om de optimale benutting van het Contract te bewaken en te evalueren. De accountmanager zal in samenspraak met de contractmanager werkafspraken maken om de uitvoering van het Contract zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Opdrachtnemer verzorgt de vastlegging van de bespreking. Primair zijn voor het overleg de volgende onderwerpen van belang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapportages over offertes en leveringen van Standaardsoftware;</li> <li>2. Escalaties;</li> <li>3. Verbeterpunten;</li> <li>4. Adviezen.</li> </ol>	
13	Opdrachtnemer benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) die in geval van een interpretatieverschil of een probleem rondom dienstverlening als aanspreekpunt voor Opdrachtgever (teammanager I&A en/of contractmanager) zal functioneren. Opdrachtnemer heeft hiervoor een escalatieprocedure ingeregeld.	
14	Elke Nadere Offerteaanvraag voor de aanschaf van Standaardsoftware wordt via het administratieportaal of e-mail uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert uiterlijk de volgende Werkdag met een bevestiging van ontvangst via e-mail, onder vermelding van de verwachte offertedatum.	
15	Opdrachtnemer brengt op alle aanvragen via e-mail een gedetailleerde offerte van fabrikant in pdf-formaat uit, met een duidelijke vermelding van de berekende marge. Indien de verwachte offertedatum niet gehaald kan worden, dan wordt Opdrachtgever hiervan per ommegaande via e-mail op de hoogte gebracht, onder vermelding van de reden.	
16	Indien Opdrachtnemer een inkooporder ontvangt in een andere valuta, dan wordt deze door Opdrachtnemer omgerekend naar Euro's op basis van de dagkoers op de offertedatum van de softwareproducent of distributeur.	
17	Licentievooraarden zijn pas van toepassing als de met de Licentie verband houdende Standaardsoftware door Opdrachtgever is ontvangen en geaccepteerd.	

18	Opdrachtnemer hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de software-fabrikant of software-uitgever, tenzij anders overeengekomen.	
19	<p>Inschrijver registreert voor iedere Standaardsoftware applicatie waarvoor Opdrachtgever licentie koopt/huurt, evenals van aan deze licenties gerelateerde onderhoudscontracten, de hierna opgesomde gegevens in de administratie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fabrikant of uitgever</li> <li>- Productbenaming</li> <li>- Productomschrijving</li> <li>- Versie</li> <li>- Aantal licenties</li> <li>- Aantal gebruiksrechten per licentie</li> <li>- Eenheid van gebruiksrecht</li> <li>- Markering indien en zo ja, welke vorm van Onderhoud is aangeschaft</li> <li>- Opdrachtnummer van Opdrachtgever</li> <li>- Datum bestelling</li> <li>- Ordernummer van Inschrijver</li> <li>- Ingangsdatum licentie</li> <li>- Opzegtermijn</li> <li>- Expiratiedatum</li> <li>- Prijs licentie(s) excl. Btw</li> <li>- Periode waarover periodieke kosten in rekening worden gebracht</li> <li>- Indien relevant, kopieën van ondertekende licentieovereenkomsten</li> <li>- En gerelateerde documenten.</li> </ul>	
	<b>Commercieel / prijzen / tarieven</b>	
20	Gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt het opslag percentage als genoemd in de Inschrijving als te hanteren opslag. Deze opslag geldt ook voor latere versies, latere generaties, opvolgende producten of nog aan te schaffen producten.	
21	Opdrachtnemer garandeert de prijzen en anders met Microsoft overeengekomen kortingspercentages conform de voorwaarden van het betreffende contract tussen het IPO en Microsoft (Prov_Frmwrk_MBSA21),	
22	Er zijn geen minimale ordergroottes of –bedragen voor bestellingen.	
23	Opdrachtgever behoudt het recht om software zelfstandig rechtstreeks of via andere resellers te betrekken, m.u.v. Microsoft software.	
24	Indien Opdrachtnemer niet kan leveren of de afgesproken leverdatum niet nakomt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om zelfstandig een contract met een leverancier af te sluiten c.q. de (Nadere) Opdracht te annuleren.	
25	Opdrachtnemer stelt zich bij voortdurend op de hoogte van mogelijke kwetsbaarheden in de door Opdrachtgever gebruikte standaard software(versies). Opdrachtnemer zal Opdrachtgever proactief informeren over alle kwetsbaarheden die een bedreiging vormen voor de integriteit van de door Opdrachtgever gebruikte of opgeslagen data of ongeautoriseerde toegang zou kunnen veroorzaken tot de systeemomgeving(en) in gebruik door Opdrachtgever.	
26	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om SaaS-diensten ook per maand af te kunnen nemen en te kunnen verrekenen op basis van een Pay-per-Use.	

	<b>Levering, facturering en garantie</b>	
27	Opdrachtnemer draagt zorg voor de doorlevering van gebruiksrechten, de media, de aanvullende diensten daarbij en het doorleveren van onderhoud en ondersteuning voor het gebruik van de Standaardsoftware op basis van condities die door Opdrachtgever met de softwareproducent of distributeur zijn overeengekomen, of op basis van de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.	
28	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, maar uiterlijk 30 dagen voor verloopdatum, rapporteren van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan expireren. Dit onder gelijktijdige aanbieding van een offerte of advies over de (vorm van) (dis-)continuering van de overeenkomsten.	
29	Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het Contract zorg voor een zo spoedig mogelijke overdracht (uiterlijk op het eerstkomende verlengingsmoment van een licentie) van de dienstverlening naar een andere partij of naar Opdrachtgever.	
30	Opdrachtnemer draagt aan het eind van het Contract bestanden en rapportages die ten behoeve van Opdrachtgever zijn gemaakt, over aan Opdrachtgever.	
31	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Opdrachtnemer verloopt. Opdrachtnemer zorgt voor factuur, met een bijlage waarin de kosten zijn gespecificeerd. In overleg met de deelnemende provincies en BIJ12 kunnen hierover in de Nadere overeenkomst andere afspraken worden gemaakt (bijvoorbeeld per software product een factuur).	
32	Gedurende de raamovereenkomst biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om per kalenderjaar het onderhoud op licenties te betalen in plaats van het totale bedrag ineens.	
33	Opdrachtnemer kan op twee manieren de factuur/facturen onder vermelding van zaak- en verplichtingnummer digitaal bij opdrachtgever aanleveren. Dit is per provincie verschillend en zal in de Nadere Overeenkomst worden vastge:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Via <a href="mailto:post@(naam provincie).nl">post@(naam provincie).nl</a>. Facturen dienen in een pdf-bestandsformaat te worden aangeleverd.</li> <li>2. Via het Simpler invoicing(SI)-netwerk. Voor de aanlevering van voor alle deelnemende provincies en BIJ12 geldt dat de facturen dienen te voldoen aan de voorgeschreven factuurvereisten door de Belastingdienst. Het niet voldoen aan de gestelde factuurvereisten zal leiden tot terugzending van de factuur.</li> </ol>	
34	Opdrachtgever kan beschikken over een export van haar gegevens uit de registratie van Opdrachtnemer voor intern gebruik.	
	<b>Exitstrategie</b>	
35	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan Opdrachtgever binnen 2 maanden 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</li> </ul>	

	te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartners.	
36	Bij 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.	

Naam:	
Functie:	
Datum:	
Handtekening:	