

Bijlage 2 Programma van Eisen Softwarebroker ICT NML

Versie 24 november 2021

Algemeen

1. Door inschrijving verklaart opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden en is in staat om haar dienstverlening te uit te voeren, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie.
2. Indien opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van opdrachtgever kunnen schaden, dan informeert opdrachtnemer opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.

Dienstverlening

3. De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert inschrijver de betreffende licentie in een Engelse taal.
4. Bij aanvang van de raamovereenkomst worden reeds lopende licentie-overeenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij reeds lopende licentieovereenkomsten, aan bij door of namens softwareproducenten als reseller of bemiddelaar voor opdrachtgever.
5. Softwarelicenties omvatten het volledige gebruiksrecht en/of het onderhoud (waaronder al dan niet nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, updates, patches en telefonisch support) van de in de aanbestedingsdocumentatie genoemde softwaretoepassingen tegen vooraf overeengekomen condities en voorwaarden.
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 registreert namens opdrachtgever alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.
8. Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met opdrachtgever wordt het volgende voorbehoud gemaakt. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met softwarefabrikant. Deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit een voordeel oplevert voor opdrachtgever.
9. 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.

10. Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door opdrachtnemer geïnformeerd, zodra de softwareleverancier van programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever een nieuwe versie uitbrengt van de betreffende programmatuur. Tevens wordt opdrachtgever onverwijld geïnformeerd zodra bekend is dat bepaalde programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever, End-of-Life en/of End-of Support is.
11. 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 inkoopprijs 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.
12. Opdrachtgever wordt onverwijld schriftelijk door opdrachtnemer geïnformeerd, indien de softwareleverancier van programmatuur, die in gebruik is bij opdrachtgever, wordt overgenomen of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.
13. Softwareleverancier kan vereisen dat bepaalde overeenkomsten direct door de eindgebruiker (ICT NML of één van haar deelnemers) getekend moet worden. Dit zijn o.a. SLA's, verwerkerovereenkomsten en licentievoorwaarden. Opdrachtnemer ondersteunt bij het organiseren van de ondertekening en overige handelingen die hierbij noodzakelijk zijn.
14. Als vertegenwoordiger namens opdrachtgever stemt opdrachtnemer met de softwareleverancier de door opdrachtgever opgelegde voorwaarden af. Bij de verwerving van standaardsoftware zoveel mogelijk borgen dat de juiste, actuele en binnen de opdrachtgever van toepassing zijnde contractuele voorwaarden worden toegepast, voorafgaand aan de levering van standaardsoftware. Denk daarbij aan de GIBIT 2020-voorwaarden. Onder standaard software wordt Automatiserings- en Taakspecifieke software verstaan.
15. Bij bezwaren/discussie over de GIBIT voorwaarden fungeert opdrachtnemer als tussenpersoon en legt deze, indien nodig, voor bij opdrachtgever.
16. De Opdrachtnemer (en/of diens hostingpartner(s)) heeft afdoende technische en organisatorische maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beschermen en voldoet aan Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Webportal

17. Opdrachtgever biedt een webportal aan. Via de webportal wordt een up-to-date administratie bijgehouden van alle leveringen en verlengingen van de geregistreerde softwarelicenties. Op verzoek van opdrachtgever rapporteert opdrachtnemer over de informatie die aanwezig is in haar administratie. Opdrachtgever heeft ook zelf de mogelijkheid om rapportages te genereren uit de webportal.

18. De rapportage (overzicht licentie) uit de webportal bevatten minimaal de volgende gegevens:
- naam leverancier;
 - type licentie;
 - totale uitgaven;
 - aantallen actieve licenties;
 - datum aanschaf;
 - datum afloop;
 - geldigheidsduur;
 - licentiecode;
 - licentie autorisatienummer.
19. De licentieposities in de rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende softwareproducenten bekend zijn.
20. Er zijn geen browser plugins noodzakelijk voor het gebruik van het licentie portaal.
21. De beveiliging van het licentieportaal dient adequaat te zijn conform de voorwaarden die de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) stelt op het gebied van SAAS-applicaties.
22. Licentie gegevens dienen up to date en via een licentieportaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
23. Opdrachtnemer stelt zonder extra kosten de webportal ter beschikking aan opdrachtgever. Deze webportal dient te voldoen aan de beveiligingseisen van opdrachtgever en heeft op werkdagen van 8.00 uur tot en met 17.00 uur een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,00% gemeten over één kalendermaand.

Deelopdrachten (nadere overeenkomsten)

24. Onder de raamovereenkomst worden deelopdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de raamovereenkomst (kunnen) overschrijden.
25. Opdrachtnemer garandeert dat zij in geval van leveringen en verlengingen voor opdrachtgever de meest gunstige condities en voorwaarden heeft bedongen bij de softwareleverancier(s). De meest gunstige condities en voorwaarden hebben betrekking op zowel de licentie-, onderhouds-voorwaarden, ondersteuning en diensten als de tarieven.
26. 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 op de inkoopprijs van opdrachtnemer. Onderdeel van de offerte is de originele (digitale) offerte van de softwareproducent aan de opdrachtnemer.
27. 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.
28. De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.

29. Bestellingen en offertes moeten in pdf formaat per e-mail toegezonden worden in euro's.
30. 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.
31. De door opdrachtnemer ingediende offerte m.b.t. de deelopdracht dient minimaal te zijn voorzien van:
- a. Ordernummer/kenmerk opdrachtgever;
 - b. Datum;
 - c. Geldigheidsduur offerte;
 - d. Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); Type support;
 - e. Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.)
 - f. Beschrijving voorgestelde oplossing (bij functionele uitvraag)
 - g. Looptijd product/dienst;
 - h. Geoffreerde aantallen;
 - i. Verwachte leverdatum;
 - j. Netto inkoop prijs opdrachtnemer;
 - k. Opslagpercentage;
 - l. Originele offerte van softwareleverancier;
 - m. Opmerkingen;
 - n. Prijs per stuk;
 - o. Totaalprijs excl. BTW;
 - p. Totaalprijs incl. BTW;
 - q. Facturatieschema;
 - r. De SKU Code (indien beschikbaar).
 - s. Verwijzing naar voorwaarden van de raamovereenkomst;
32. Opdrachtnemer is akkoord met de voorwaarde dat opdrachtgever het recht heeft om zelf te onderhandelen met softwareleveranciers over onder andere prijs en voorwaarden. In geval opdrachtgever van dit recht gebruik maakt zal opdrachtnemer leveren/verlengen volgens het behaalde resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor opdrachtgever.

Commercie

33. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast opslagpercentage doorberekenen aan opdrachtgever bovenop de door de softwareproducent afgegeven licentiepreizen.
34. De aangeboden marge bevat alle kosten met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. Opdrachtgever accepteert geen extra werk dat op initiatief van de opdrachtnemer wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever. Zonder opdrachtbevestiging kan opdrachtnemer op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
35. 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.

36. Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met opdrachtnemer de onderhandeling met softwareproducent / distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.

Accountmanagement

37. Er is een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar welke minimaal gedurende werkdagen van 09:00 uur – 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
38. Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan die het contact zal onderhouden op operationeel vlak, die zich voldoende inleeft in opdrachtgever, de vereiste kennis heeft van de materie en de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst.
39. Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan die het contact zal onderhouden met de nader te benoemen contractmanager van opdrachtgever op zowel tactisch als strategische vlak.
40. Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek overleg met de contractmanager van opdrachtgever om de optimale benutting van de raamovereenkomst te bewaken en de performance van opdrachtnemer te evalueren.
41. Opdrachtnemer stelt zich garant voor het uitvoering geven aan afspraken die met de contractmanager van opdrachtgever worden gemaakt.
42. Opdrachtnemer stelt zich garant voor de uitvoering van verbeterpunten die met de contractmanager van opdrachtgever zijn afgesproken.
43. Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelings termijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht.
44. Opdrachtnemer benoemt een intern escalatieniveau (escalatiemanager) inclusief het mandaat per escalatieniveau, die ingeval van een interpretatieverschil of een probleem rondom de dienstverlening als aanspreekpunt voor opdrachtgever zal optreden.
45. Opdrachtnemer zal opdrachtgever onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
46. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij een datalek de volgende informatie: de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden;
- wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek;
 - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;
 - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens;
 - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.

47. Opdrachtnemer vrijwaart (voor zover van toepassing) opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart opdrachtnemer opdrachtgever voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.

Informatieverstrekking en Rapportage

48. Opdrachtnemer ziet rapportages, ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt, als onderdeel van de dienstverlening. Hiervoor worden opdrachtgever geen additionele kosten in rekening gebracht.
49. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief uiterlijk drie (3) maanden (of zoveel eerder) voor afloop van een nadere overeenkomst en adviseert opdrachtgever over verlenging of beëindiging van de nadere overeenkomst. Indien dit niet het geval is, en opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, bijvoorbeeld omdat de condities en voorwaarden waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, zijn de extra kosten als gevolg hiervan voor rekening van opdrachtnemer.
50. Opdrachtnemer levert, op verzoek van opdrachtgever, maand- en kwartaal-rapportage volgens de wensen van opdrachtgever.
51. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van opdrachtgever. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde:
- tevredenheid partijen;
 - nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators;
 - relatiemanagement;
 - signaleren en oplossen knelpunten.
- Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf werkdagen aan opdrachtgever. Het verslag wordt door partijen goedgekeurd en ondertekend.
52. Indien gewenst door opdrachtgever of opdrachtnemer, zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van opdrachtgever. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtgever maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf werkdagen aan opdrachtgever. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de opdracht en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
53. De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via een portal) en af te drukken zijn via een printer.

Exit strategie

54. Aan het eind van de overeenkomst wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van opdrachtgever tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
55. In het geval de raamovereenkomst (tussentijds) wordt beëindigd of van rechtswege eindigt:
- dient opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan opdrachtgever digitaal te overhandigen (csv formaat) 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.
56. Bij het einde van de raamovereenkomst zullen 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 verlengingsopties opgenomen.

Slotbepalingen

57. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het van toepassing zijnde inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012. Het voorgaande geldt indien opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling of verzoeken van opdrachtgever.

=====