



gemeente
Haarlemmermeer

Omgevingsdienst
noordzeekanaalgebied

Aanbesteding Softwarebroker

Bijlage 1: Programma van eisen

Aanbestedende diensten:
Gemeente Haarlemmermeer
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

Kenmerk: 2021-347

Datum: 1 december 2021

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop Gemeente Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Algemene eisen.....	3
Financiële eisen.....	4
Eisen aan de dienstverlening	4
Eisen ten aanzien van nadere opdrachten, bestellen en leveren	5
Eisen ten aanzien van communicatie.....	6
Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage	7
Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens.....	7
Bijlage 1: Overzicht abonnementen, licenties en onderhoudscontracten	9

Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer voert deze aanbesteding uit mede namens de deelnemende organisatie, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied. Waar in dit programma van eisen en bijbehorende documenten staat 'Opdrachtgever', dient u te lezen 'Gemeente Haarlemmermeer en Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied' tenzij anders aangegeven.

Opdrachtgever stelt minimeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit hoofdstuk. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met "Opdrachtnemer") akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het programma van Eisen gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen).
2. Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten.
3. Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
4. De inschrijving van Opdrachtnemer is gebaseerd op de verwachte aantallen voor zover Opdrachtgever dit kan voorzien. Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat momenteel gebruik wordt gemaakt van eigen (externe) datacentra, naar de toekomst kan dit een volledig IaaS betreffen al dan niet in combinatie met en verdergaande invulling van SAAS-oplossingen.
5. Wanneer er gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderingen ontstaan in de denk- en/of werkwijze van Opdrachtgever, worden de specificaties in overleg met Opdrachtnemer bijgesteld.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct in contact te treden met de OEM's (uitgevers van de licenties/eindfabrikanten/vendoren). Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om abonnementen/licenties van uit het software assortiment van een derde af te nemen, indien deze laatste betere condities biedt dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

8. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgever.

Financiële eisen

9. Opdrachtnemer levert de software (licenties, abonnementen, Software Assurance (SA) en onderhoud) door aan Opdrachtgever tegen de netto inkoopprijs. Het verdienmodel voor de opdrachtnemer is gebaseerd op een maandelijkse vergoeding voor de dienstverlening, eventueel aangevuld met de kosten per transactie.
10. De door u op te geven prijzen, in euro's, zijn afkomstig van listprijzen die voor gebruik in Nederland gelden en bedoeld zijn.
11. Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd om de licenties/gebruiksrechten met betrekking tot software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door opdrachtnemer zijn aangeboden; Dat wil zeggen, wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 2% of meer.
12. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor maximaal 2 keer per jaar een audit uit te voeren met betrekking tot de in rekening gebrachte Inkooprijzen, Listprijzen en/of gehanteerde kortingen/opslag. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en werkt hier volledig aan mee.
13. Bij tussentijdse uitbreidingen van licenties en/of abonnementen verzorgt de Opdrachtnemer een prijsopgave gebaseerd op één expiratie termijn (ofwel licenties, support/onderhoud en/of abonnementen worden aangeboden op basis van 'co-terming').

Eisen aan de dienstverlening

14. Opdrachtnemer faciliteert o.a. verschillende Microsoft Enterprise Agreements, Azure Cloud producten, Government Monthly Subscription + Add ons, Volume Licensing en Master Agreement VNG voor verschillende Microsoft werkplek- en systeemsoftware, conform de voorwaarden van het betreffende VNG amendement uit GT Microsoft (zie <https://www.scgemeenten.nl/project/gt-microsoft/>), alsmede een CSP-overeenkomst voor Microsoft clouddiensten.
15. Opdrachtnemer is in staat naast Microsoft producten/diensten minimaal alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde abonnementen, licenties en Onderhoudscontracten van de OEM's, eindfabrikanten of vendors als genoemd in het overzicht assortiment software, bijlage 1 te leveren.
16. De te leveren abonnementen, licenties, documentatie en correspondentie dienen in de Nederlandse taal te worden aangeleverd, tenzij deze aantoonbaar niet bestaat. In die gevallen dat Nederlandstalig aantoonbaar niet beschikbaar is, mogen abonnementen en licenties in de Engelse taal geleverd worden.
17. Opdrachtgever heeft uiteenlopende typen (licentie)overeenkomsten met verschillende vendors, met eveneens verschillende einddata.
18. Opdrachtnemer neemt alle lopende contractvormen bij de huidige softwarebroker bij het True up moment of verlengingsdatum over van de huidige softwarebroker.

19. Minimaal eenmaal per jaar/ per vendor staat Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij tijdens de jaarlijkse controle (op basis van de huidige wetgeving, dit kan gedurende de contractperiode wijzigen) en de vaststelling van het juiste aantal benodigde licenties door de Eindfabrikant (of een door haar aangewezen derde). Opdrachtnemer ziet toe op een juiste vaststelling van deze aantallen of licentievormen. Opdrachtnemer verzorgt tevens de administratieve afhandeling van de aanpassingen naar aanleiding van de definitieve aantallen in gebruik zijnde abonnementen en licenties (True-up). Het aantal af te nemen licenties kan zowel omhoog als omlaag bijgesteld worden, voor zover dit is toegestaan in de licentieovereenkomsten met de eindfabrikanten. De afgegeven prijzen worden tevens gebruikt als verrekenprijzen.
20. In het geval de raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Opdrachtgever binnen 30 dagen na beëindiging van de raamovereenkomst overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren van contactpersonen/verantwoordelijken bij de vendoren. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
21. Opdrachtnemer stelt een webbased online portaal beschikbaar voor tenminste het raadplegen van actuele licentieposities. In het portaal zijn tenminste de volgende items beschikbaar: aanvraag offerte Opdrachtgever, de offerte van Opdrachtnemer, bestelling, levering en/of facturatie, garantie, service en onderhoud.
22. Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige service/supportdesk beschikbaar voor Opdrachtgever, die dienstdoet als 'single point of contact' voor het stellen van vragen, melden van verstoringen/incidenten. Alsmede ook de afhandeling ervan. Hiervoor worden geen additionele kosten voor in rekening gebracht. De service/supportdesk is op werkdagen ten minste bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 uur. Digitaal (via het portaal of per email) kunnen vragen, meldingen van incidenten enz. 24 x 7 worden ingediend.
23. Opdrachtnemer is in staat SAM dienstverlening te leveren in de vorm van een (SaaS beschikbaar gesteld) SAM systeem, inclusief de daartoe benodigde licenties/gebruiksrechten, het bijbehorende onderhoud en de betreffende implementatie. Deze dienstverlening is optioneel af te nemen door Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van nadere opdrachten, bestellen en leveren

24. Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende:
Indien de aanbestede dienst (hieronder genoemd Opdrachtgever) binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd:
 - Opdrachtgever (budgethouders of ondergemandateerde medewerkers) verstrekt een nadere opdracht schriftelijk aan Opdrachtnemer;
 - Indien nodig, vindt detaillering van de nadere opdracht in overleg tussen de Opdrachtnemer en de afgevaardigde van Opdrachtgever plaats en wordt dit schriftelijk vastgelegd.
 - Opdrachtnemer doet een schriftelijk aanbod (offerte) aan Opdrachtgever aansluitend op de gestelde wensen en eisen in de nadere opdracht;
 - Goedkeuring van het aanbod van Opdrachtnemer geschiedt door de Opdrachtgever (budgethouder of ondergemandateerde medewerkers). De goedkeuring gebeurt schriftelijk;
 - Opdrachtnemer vermeldt In de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens: Naam raamovereenkomst, kenmerk raamovereenkomst/zaaknummer. Over eventuele overige onderwerpen worden na gunning afspraken gemaakt.
 - Leveringen geschieden op de door Opdrachtgever aangegeven wijze.

- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nadere opdracht kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.
25. Opdrachtgever maakt onderscheid in termijnen voor het indienen van een offerte door Opdrachtnemer:
- A Verlenging van bestaande contracten/leveringen en/of Standaard software – indienen offerte uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen;
 - B Nieuw te leveren Standaard software - indienen offerte uiterlijk binnen tien (10) werkdagen;
 - C Trajecten waarin een Solution Architect ingeschakeld wordt - indienen offerte uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen.
26. Prijsopgaven in offertes zijn bindend en hebben een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.
27. Opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW.
28. Een eventueel risico in wisselkoers is, gedurende de gestanddoeningstermijn van de offerte, voor Opdrachtnemer.
29. Ten aanzien van de transactievergoeding voor de offerte geldt:
- De transactievergoeding voor het uitbrengen van een offerte is éénmalig. Ter illustratie: Indien er bijvoorbeeld een kleine wijziging dient plaats te vinden, worden de transactiekosten niet dubbel berekend.
 - Opdrachtnemer vermeld op iedere offerte de transactiekosten van de offerte.
 - De transactiekosten worden betaald nadat de offerte wordt omgezet naar een bestelling/opdracht.
30. Indien de in eis 25 genoemde termijnen niet worden gerealiseerd, dan vervalt de transactievergoeding.
31. Na plaatsing van een bestelling/opdracht is de doorlooptijd van de daadwerkelijke levering van de betreffende software en/of licenties/abonnementen maximaal vijf (5) werkdagen. Een spoedlevering dient plaats te vinden binnen maximaal drie (3) werkdagen.
32. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren (binnen de termijn zoals in de nadere opdracht overeengekomen), staat het Opdrachtgever vrij om desbetreffende nadere opdracht buiten de raamovereenkomst uit te zetten. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

Eisen ten aanzien van communicatie

33. Opdrachtnemer zet voor de gehele looptijd van de overeenkomst één (1) vaste Accountmanager als contactpersoon in en één (1) plaatsvervangend contactpersoon voor Opdrachtgever in, eventueel aangevuld met een dedicated binnendienst/backoffice contactpersoon. Hiervan mag alleen in onderling overleg worden afgeweken.
34. De contactpersoon bij Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.
35. Opdrachtgever zet voor de looptijd van het contract een contactpersoon in de vorm van een contractmanager (bij de gemeente Haarlemmermeer) en de Servicemanager (bij de ODNZKG) in. Alle contacten over, nieuwe ontwikkelingen, nieuw af te nemen software of verlengen van lopende software contracten lopen via de contractmanager/ Servicemanager van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is niet toegestaan zonder medeweten van de contractmanager/ Servicemanager contacten te onderhouden met medewerkers uit de organisatie van Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage

36. De raamovereenkomst wordt minimaal één (1) maal per jaar geëvalueerd met de contractmanager en/of de Servicemanager van Opdrachtgever. De accountmanager van Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.
37. Opdrachtnemer levert voor elke softwareleverancier/ -vendor ten minste éénmaal per kalenderjaar een rapportage inzake actuele licentiepositie van de betreffende software bij Opdrachtgever, op basis van een nulmeting en jaarlijkse tellingen. Een dergelijke rapportage bevat tenminste de volgende gegevens:

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 kalenderjaar aangeschafte licenties:

- Type(n) licenties
- Aantallen actieve licenties per type
- Aanschafdatum/ -data
- Ingangsdatum/ -data
- Aflooptdatum/ -data
- Geldigheidsduur
- Aanschafprijs

38. De licentieposities in dergelijke rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende softwareleveranciers/ -vendoren bekend zijn.
39. Desgevraagd stelt de Opdrachtnemer ad-hoc binnen twee (2) werkdagen een adequaat licentieoverzicht ter beschikking.

Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens

Er zijn binnen de scope van de opdracht situaties denkbaar waarop de Algemene Verordening Persoonsgegevens van toepassing is. In die situaties geldt het volgende:

40. Opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging (BIO).

41. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
42. Opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt. Indien nodig, als niet op andere wijze geheimhouding verplicht is, zullen betrokken werknemers/personen geheimhoudingsverklaringen tekenen.
43. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving en/of beveiligde e-mail.
44. Opdrachtnemer verplicht zich om zo spoedig mogelijk (liefst binnen 24 uur) Opdrachtgever op de hoogte te stellen van incidenten met betrekking tot persoonsgegevens van cliënten van Opdrachtgever en de maatregelen die opdrachtnemer heeft getroffen naar aanleiding van deze incidenten.

Bijlage 1: Overzicht abonnementen, licenties en onderhoudscontracten

Deze bijlage bevat een overzicht van de momenteel bij Opdrachtgever in gebruik zijnde abonnementen, licenties en Onderhoudscontracten van de OEM's, eindfabrikanten of vendoren

Gemeente Haarlemmermeer	Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied
Adobe	AFAS
Apple	Adobe
Arcgis	Appical
Bluebeam	BIS
Centric	Bluebeam
Citrix	BRIS
CommVault	Calsoft
Cyberart	Deltares
Dameware	Ecobit
DATMobility	Endpoint protection
DG Dialog	Geonovation
Dragon	Google
EnableU	iBabs
Esri	iBASX
Exact	Kahoot
Filemaker	LA Posta
Google	Lucidchart
Guardian	Microsoft
iBabs	Movavi
IBM	Mozard
Ivanti	Nazca
iWriter	Oracle
Kofax	Piktochart
Mentimeter	Prezi
Microsoft	RPA producten
MobileIron	Safeguard
Novell	Technosoft
Oracle	TimeTell
Password	Veeam
Pink Roccade	Visuall
Planon	Xential
Progress	
Red Hat	
SAP	
Sketchup	
Smallworld	
SmartAIM	
Sophos	

Topdesk	
TrendMicro	
Veeam	
VendorLink	
VMWare	
Xential	
Zerto	