

Bijlage F - Programma van eisen aanbesteding softwarebroker gemeente Smallingerland

Het Programma van eisen is onderstaand opgenomen. Inschrijvers dienen volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met het programma van eisen om voor gunning in aanmerking te komen.

Algemene eisen

Opdrachtnemer verzorgt:

1. Het voor Gemeente Smallingerland tegen optimale en/of van toepassing zijnde condities en tarieven, verwerven, leveren en verlengen (en indien van toepassing beëindigen) van software(licenties), bestaande uit de software zoals opgenomen op bijgevoegd overzicht en eventuele andere af te nemen software gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst (zie bijlage G).
2. Het voor Gemeente Smallingerland uitvoeren van de volgende diensten ten aanzien van software:
3. Het opzetten, actueel en inzichtelijk houden van een volledige administratie, voor Gemeente Smallingerland via een website toegankelijk, van via de Opdrachtnemer geleverde software, inclusief minimaal de registratie van gebruiksrecht(en), expiratedata en het verzorgen van rapportages hierover;
4. Het proactief en/of op verzoek (vroegtijdig) informeren en adviseren van Gemeente Smallingerland 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 gevraagd en ongevraagd adviseren over de ontwikkelingen rondom producten en licenties zoals van Microsoft en Oracle, gericht op het efficiënt inzetten en benutten van mogelijkheden.
5. Het jaarlijks uitvoeren van een compliance check en Gemeente Smallingerland adviseren met betrekking tot het gebruik/aantal licenties en een (gezamenlijk door te spreken) rapportage hierover inclusief advies.
6. E.e.a. op basis van een raamovereenkomst voor een initiële periode van 2 jaar met 4 keer de optie tot verlenging van één jaar. De ingangsdatum van de raamovereenkomst is 14 augustus 2023. Vanaf deze datum dient de huidige dienstverlening - die op dit moment bestaat uit het leveren van Microsoft licenties - door de nieuwe leverancier te zijn overgenomen.
7. De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de looptijd van de overeenkomst is Nederlands, zowel mondeling als in geschrift voor alle documenten en communicatie. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver

Buiten scope

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

10. Installatie van licenties.

Overige eisen

11. Opdrachtgever kan de licenties op- en afschalen waarbij de te betalen bedragen evenredig worden aangepast conform prijsmodel of conform het licentiemodel van de oorspronkelijke fabrikant worden verrekend.
12. Opdrachtnemer borgt bij de verwerving van standaardsoftware en SaaS diensten zoveel mogelijk dat de actuele en binnen de aanbestedende dienst van toepassing zijnde contractuele voorwaarden worden toegepast, zoals de GIBIT2020 of diens opvolger.
13. Het recht op gebruik van de software is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van updates, upgrades en patches.
14. Opdrachtnemer levert ondersteuning bij het afsluiten van toekomstige licentieovereenkomsten zoals een licentieovereenkomst voor on-premise software, online-services of een cloud overeenkomst, indien dit binnen de looptijd van de raamovereenkomst benodigd mocht zijn. Dit geldt voor alle software en met name ook voor Microsoft.
15. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal (gemeentelijke) standaard softwarelicenties.
16. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf aan te besteden en te contracteren met een softwarefabrikant. Het resultaat van deze aanbesteding moet indien door Gemeente Smallerland gewenst via de Opdrachtnemer afgehandeld kunnen worden voor wat betreft de (door)levering en administratieve handling. De Opdrachtnemer kan als vergoeding voor zijn geleverde diensten een opslagpercentage in rekening brengen met als maximum het overeengekomen percentage dat is genoemd in het prijsmodel.
17. Prijzen en voorwaarden voor zover van toepassing (en in ieder geval voor Microsoft licenties) conform VNG voorwaarden ('GT Microsoft Framework') en eventuele aanvullingen daarop.
18. Prijzen dienen te worden opgegeven in het bijgevoegde prijsmodel op basis waarvan de offertes worden vergeleken. Alle diensten en bijkomende kosten dienen in de prijzen te zijn opgenomen. Prijzen / tarieven die niet in het prijsmodel zijn opgenomen kunnen niet worden gefactureerd. Eventuele valutawisselingen kunnen niet doorberekend worden aan opdrachtgever. Prijzen/tarieven dienen in euro's en exclusief btw te worden aangeboden.
19. Tenzij anders bepaald is het afgegeven opslagpercentage vast en onveranderlijk tot het tijdstip waarop de overeenkomst is geëindigd.
20. Opdrachtnemer rekent gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een vast opslagpercentage bovenop zijn door de betreffende softwareleverancier / -fabrikant afgegeven actuele inkoop prijs voor de levering van licenties/gebruiksrechten (incl. clouddiensten), onderhoudscontracten en dergelijke m.b.t. software. Alle andere dienstverlening dient in dit percentage te zijn verwerkt. De inkoop prijs van Opdrachtnemer wordt bij iedere factuur of offerte aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt en kan op verzoek door Opdrachtgever worden ge-audit.
21. Opdrachtnemer rekent aan Opdrachtgever de kortingen die horen bij zijn resellerstatus.
22. Indien de status van de opdrachtnemer bij een leverancier verandert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (bijvoorbeeld van gold naar silver partner) en de opdrachtnemer de hierdoor ontstane hogere inkoop prijs doorberekent aan Gemeente Smallerland, treden

partijen in overleg. In het uiterste geval heeft Gemeente Smallingerland het recht de raamovereenkomst te ontbinden.

23. Na opdracht en na inrichting en ingebruikname van de dienstverlening is de doorlooptijd van een (aanvullende) levering maximaal 5 werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen 2 werkdagen. Voor een spoedlevering mag er maximaal 100 euro extra in rekening gebracht worden.
24. Er zijn geen minimale ordergroottes of –bedragen voor bestellingen. Afgenomen aantallen moeten kunnen worden op- of afgeschaald. In de aanbestedingsdocumenten genoemde aantallen kunnen gebaseerd zijn op schattingen. In een latere fase zullen de exact benodigde aantallen worden bepaald.
25. Opdrachtnemer verzorgt het overnemen van alle relevante licenties van de huidige leverancier naar haar eigen systemen. Opdrachtnemer meldt zich voor reeds lopende licenties / overeenkomsten, indien noodzakelijk en door opdrachtgever gewenst, aan bij de betreffende softwareleveranciers/-fabrikanten als reseller of bemiddelaar voor opdrachtgever.
26. Opdrachtgever is gerechtigd om de licenties / gebruiksrechten m.b.t. software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door opdrachtnemer zijn aangeboden; dwz. wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 3% of meer.
27. De beschikbaarheid (uptime) van het portaal wordt op jaarbasis voor ten minste 98% gegarandeerd.
28. Er is een Nederlandstalige helpdesk die op werkdagen bereikbaar is van 8:00 uur tot 17:00 uur.
29. Opdrachtnemer factureert per email naar facturen@smallingerland.nl.
30. Opdrachtnemer registreert voor iedere (gemeentelijke) standaard software applicatie waarvoor Opdrachtgever licentie koopt/huurt, evenals van aan deze licenties gerelateerde onderhoudscontracten, de hierna opgesomde gegevens in de administratie:
 - a) Fabrikant of uitgever
 - b) Productbenaming
 - c) Productomschrijving
 - d) Aantal licenties
 - e) Aantal gebruiksrechten per licentie
 - f) Eenheid van gebruiksrecht
 - g) Welke vorm van Onderhoud is aangeschaft
 - h) Opdrachtnummer van Opdrachtgever
 - i) Datum bestelling
 - j) Ordernummer van Inschrijver
 - k) Ingangsdatum licentie
 - l) Opzegtermijn
 - m) Expiratiedatum
 - n) Prijs licentie(s) excl. Btw
 - o) Prijs licentie(s) incl. Btw periodieke kosten
 - p) Periode waarover periodieke kosten in rekening worden gebracht

- q) Indien relevant, kopieën van ondertekende licentieovereenkomsten en gerelateerde documenten, waaronder alle facturen (in archief te kunnen bekijken).
31. Het klantportaal met de volledige administratie kunnen zonder aanvullende kosten maximaal 20 gebruikers van opdrachtgever gebruik van maken. Opdrachtnemer verzorgt instructie en documentatie van het klantportaal. Deze instructie kan jaarlijks (kosteloos) herhaald worden indien de opdrachtgever hier behoefte aan heeft.
32. Inschrijver dient een vaste accountmanager en een vervanger toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kunnen overzien en beoordelen en die beschikken over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen. De opdrachtgever zal eveneens vaste contactpersonen aanwijzen.. Bij afwezigheid van de contactpersoon bij opdrachtnemer danwel opdrachtgever dient een goed geïnformeerde vervanger ingezet te worden
33. Er vindt minimaal 2 x per jaar een overleg plaats. Op verzoek van de opdrachtgever kan dit verhoogd worden naar meerdere keren per jaar.
34. Opdrachtnemer dient bij inschrijving een SLA in. Hier dienen in ieder geval de volgende punten te zijn opgenomen:
- Koppeling met KPI's (snelheid van dienstverlening) + rapporteren op KPI's en de wijze van interveniëren indien KPI niet wordt gehaald;
 - Governance;
 - Escalatieladder.
35. Inschrijver zal proactief per kwartaal, kosteloos, digitale managementrapportages overleggen betreffende de uitvoering van deze overeenkomst, die minimaal de navolgende onderwerpen bevatten:
- a) Levertijden softwarepakketten;
 - b) Garantieafhandeling en termijnen;
 - c) Bestelde en geleverde software in de betreffende periode;
 - d) Kosten in de betreffende periode.
- Definitieve onderwerpen worden in onderling overleg vastgesteld. De rapportage voor de Opdrachtgever dient digitaal verstuurd te worden ter attentie van een door de Opdrachtgever aan te wijzen vast contactpersoon. Het moet mogelijk zijn dat opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst nadere aspecten aangeeft die in de managementrapportage moeten worden opgenomen.
36. In het geval de raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt:
- Dient opdrachtnemer alle gegevens m.b.t. de volledige contract-/licentieadministratie van opdrachtgever bereidwillig en kosteloos aan opdrachtgever beschikbaar te stellen en haar ten dienste zijn t.b.v. het (her)registreren daarvan en van de contactpersonen / verantwoordelijken bij de betreffende softwareleveranciers / -fabrikanten.
- 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 contractpartner(s) van opdrachtgever.
37. Na beëindiging van de overeenkomst dient de huidige opdrachtnemer mee te werken aan de Microsoft speedprocedure van de change of channel partner.