

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

Algemene eisen	
Inleiding: De onderstaande algemene eisen hebben betrekking op de facturatie, inkooporganisatie van de Inschrijver, inkoopproces, aanspreekpunt en communicatie.	
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert dat het inkoopproces en de facturatie van de door Opdrachtgever ingekochte Licentiesoftware (A) en gerelateerde dienstverlening (B) via Opdrachtnemer verloopt.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert te beschikken over een goede inkooporganisatie met gedegen contacten en contracten met tenminste maar niet beperkt tot de Vendoren. Opdrachtnemer beschikt over gedegen kennis en ervaring op het gebied van het inkopen van software en heeft de kwaliteit en continuïteit hiervan geborgd. Opdrachtnemer beschikt over een goed geoutilleerde inkoopafdeling en voorziet Opdrachtgever hiermee op efficiënte en effectieve wijze van de gewenste Licentiesoftware en bijbehorend onderhoud en support.
Eis 3	Alle communicatie (zowel gesproken als op schrift) met Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 4	Opdrachtnemer garandeert een vast aanspreekpunt en een plaatsvervanger voor Opdrachtgever onder de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is voor alle zaken het aanspreekpunt.
Eis 5	Opdrachtgever beschikt over een centraal aanspreekpunt binnen haar organisatie te hebben welke zich verdiept in de situatie bij Opdrachtgever, en die kennis van en over de organisatie van Opdrachtgever verder opbouwt en onderhoudt. Daarnaast heeft dit aanspreekpunt effectieve toegang tot de Vendoren. Opdrachtnemer levert periodiek of op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever informatie aan over de licentiesoftware, voorwaarden, licentiemodellen en toegang tot escalatiekanalen van de Vendoren. Opdrachtnemer stelt ten eerste een functionaris en diens plaatsvervanger aan die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen beheerder(s) van Opdrachtgever. Ten tweede een accountmanager die het contact zal onderhouden met de contractmanager van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategisch vlak. Ten derde neemt Opdrachtnemer deel aan een periodiek overleg met de contractmanager van Opdrachtgever, teneinde de optimale benutting van de Overeenkomst te bewaken en de performance van Opdrachtnemer te evalueren.
Eis 6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een intern aanspreekpunt op escalatieniveau inclusief mandaat per escalatieniveau die bij problemen en/of interpretatieverschillen rondom de dienstverlening zal functioneren. Opdrachtgever verzorgt rondom incidenten en escalaties ten minste het volgende: • Een voor Opdrachtgever(s) toegewezen escalatiemanager voor incidenten en escalaties en draagt zo snel mogelijk bij voor een oplossing; • Een escalatie- en incidentenprocedure gedurende de Overeenkomst; • Escalatiemanager reageert binnen 2 dagen op escalaties/incidenten; Escalatiemanager is het 1^e aanspreekpunt bij een melding van een structureel probleem waarbij binnen 4 werkdagen met de oplossing hiervan wordt gestart.
Eis 7	Opdrachtnemer neemt minimaal 4 keer per jaar deel aan de tactisch-strategisch contractmanagement overleg waarbij de prestaties, rapportages, escalaties en adviezen worden besproken. In deze overleggen dient ook informatie over alle relevante Vendor contract stappen, relevante marktontwikkelingen, eventuele prijswijzigingen, verandering in licentiemodellen, veranderingen in propositie, uitfasering en alle nieuwe technologieën en ontwikkelingen besproken te worden. Om hier concreet invulling aan te geven dient Opdrachtnemer met minimaal een accountmanager en licentiespecialist, in verband met de omloopsnelheid van Software-software, minimaal éénmaal per jaar op locatie van Opdrachtgever een gesprek te voeren.

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

Eisen aan de levering van Licentiesoftware	
Inleiding: <u>A) De levering van Licentiesoftware omvat:</u> De Licentiesoftware van de Vendoren waarbij Opdrachtgever daadwerkelijk over een licentie of een abonnement komt te beschikken inclusief de door de desbetreffende Vendor standaard te leveren onderhoud en support (in alle gewenste vormen) ten behoeve van al bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Licentiesoftware dan wel nog aan te schaffen Licentiesoftware, inclusief de daarmee verband houdende administratieve processen. Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedbestellingen zijn.	
Eis 8	A. Opdrachtnemer garandeert dat een spoedbestelling van Opdrachtgever binnen minimaal twee (2) Werkdagen in ontvangst is genomen door de Opdrachtgever. B. Opdrachtnemer garandeert dat een normale bestelling van Opdrachtgever binnen minimaal vijf (5) Werkdagen in ontvangst is genomen door Opdrachtgever.
Eis 9	Opdrachtnemer zal alle bij hem aangeschafte Licentiesoftware en -contracten gestructureerd vastleggen waarbij Opdrachtnemer zich expliciet conformeert aan de informatiebehoefte (inzicht en overzicht support- en onderhoudscontracten) van Opdrachtgever op dit gebied.
Eis 10	Inschrijver dient alle software van de Vendoren te kunnen leveren. Inschrijver geeft daarbij op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de door de Vendoren gehanteerde tarieven voor software voor Opdrachtgever.
Eis 11	Inschrijver dient <i>geautoriseerd</i> te zijn om met de Vendoren onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van Opdrachtgever.
Eis 12	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Opdrachtgever(s) is geborgd.
Eis 13	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij bij het tussentijdse en jaarlijkse rapportage proces (bijvoorbeeld in het geval van Citrix/VM-Ware bij de “jaarbestelling”) ondersteunt en faciliteert.
Eis 14	Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat zij proactief informeert over alle tussentijdse en jaarlijkse rapportages (bijvoorbeeld “jaarbestellingen”). Om hier concreet invulling aan te geven vraagt de Opdrachtgever om een schriftelijk rappel te sturen wanneer het contract afloopt: • Drie (3) maanden voor opzegtermijn een notificatie • Twee (2) maanden voor verlenging een herinnering
Eis 15	Opdrachtnemer neemt de in Bijlage 1 “Licentieovereenkomsten t.b.v. gemeente Ede” lopende Licentieovereenkomsten over van huidige softwarebroker.
Eis 16	Het is binnen de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk om flexibel aanpassingen te doen op het aantal licenties, zowel negatief of positief. Daarnaast is het mogelijk om andere toekomstige software af te nemen binnen de Raamovereenkomst.
Eis 17	Onderdeel van een goed leveringsproces is een goede vraagafhandeling en ondersteuning. Opdrachtnemer garandeert de benodigde contact- en helpdeskservices te leveren en bereikbaar te zijn via de telefoon en e-mail en online voor alle binnen het kader van deze Opdracht aan te schaffen Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening. Deze helpdeskservices zijn minimaal beschikbaar tijdens Werkdagen van 8.00-17.00 uur. Alle verzoeken van Opdrachtgever worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De helpdeskservices omvatten minimaal de volgende diensten: • Informatie en adviezen over Licentiesoftware , licentiemodellen / abonnementen. • Adviezen over Licentiesoftware van de Vendoren onderhoud en support. • Escalaties over Licentiesoftware van de Vendoren naar de Vendoren. Opdrachtnemer garandeert dat deze ondersteuning kosteloos wordt geleverd, ofwel is inbegrepen in het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage.
Eis 18	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Licentiesoftware op basis van de

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

	gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Licentiesoftware gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever(s) aangereikte informatie.
Eis 19	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning bij het afsluiten van eventuele toekomstige softwareovereenkomsten, zoals een licentieovereenkomst voor on-premise software en online-services of een cloud overeenkomst, indien dit binnen de looptijd van de raamovereenkomst benodigd mocht zijn.
Eis 20	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij verantwoordelijk is voor het uitleggen (wat, waar, wanneer en hoe) van alle benefits en geven van ondersteuning bij het activeren, toekennen en registreren daarvan, indien dit van toepassing is bij bepaalde Vendoren.
Eis 21	Opdrachtgever kan verzoeken in de komende vier jaar aan de Opdrachtnemer om ondersteuning te leveren bij het verplaatsen van licenties in relatie tot eventuele samenwerkingsverbanden en /of entiteiten van de ene omgeving naar de andere omgeving. In zulks geval zal Opdrachtnemer aan het verzoek gehoor geven.
Eisen aan gerelateerde dienstverlening	
Inleiding: <u>B) Onder gerelateerde dienstverlening door de softwarebroker wordt verstaan:</u> - Advisering m.b.t. licentievoorwaarden; - Ondersteuning bij optimalisatie van de huidige installed base door consolidatie van lopende support- en onderhoudscontracten; - Advies over de wijze waarop hergebruik en uitwisselbaarheid van licenties mogelijk is.	
Eis 22	Opdrachtnemer is verplicht in de diverse terugkerende overleggen met Opdrachtgever kosteloos, gevraagd of ongevraagd, te adviseren over alle aspecten van de Dienstverlening zoals over gebruikte Licentiesoftware, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud en support. Het advies van Opdrachtnemer dient ter verdere optimalisatie en kostenverlaging.
Eis 23	Opdrachtnemer stelt zich op als adviseur voor Opdrachtgever op het gebied van de inkoop van Licentiesoftware en het onderhoud hierop. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat, waarbij Opdrachtgever optimalisatie van het gebruik van Licentiesoftware, structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.
Eis 24	Opdrachtnemer is beschikbaar voor Opdrachtgever om alle licentie vragen die voortvloeien uit de Overeenkomst(en) van betreffende Vendoren te beantwoorden.

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening**BIJLAGE 1 LICENTIEOVEREENKOMSTEN T.B.V. GEMEENTE EDE**

Contract Category Description	Overeenkomst #	Uitgever	License Model Description	Einddatum
Maintenance Agreements	51331956	Citrix Systems	Non-Spec	31-12-2024
Maintenance Agreements	45386213	Citrix Systems	Non-Spec	31-12-2024
Maintenance Agreements	51421346	Citrix Systems	Non-Spec	31-12-2024
License and Maintenance		SystemTools Software (Hyena)	Transactional License Program	24-10-2024
Subscription		iStockphoto LP	Transactional License Program	26-6-2024
Maintenance Agreements	MSF-0000964032	Flexera Software (AdminStudio)	Transactional License Program	11-5-2024
Subscription		NVIDIA	Enterprise Level Agreement	13-4-2024
License and Maintenance		Add-in Express (Ablebits)	Transactional License Program	5-11-2023
Subscription	51970161	Broadcom (Symantec)	Transactional License Program	3-11-2023
License and Maintenance		Ivanti	Transactional License Program	24-10-2023
Subscription		Documize	Transactional License Program	26-7-2023
Subscription	116089759	VMware	Volume Purchasing Program	31-12-2024
Subscription		ADOBE	VIP	27-07-2024