

Bijlage G: Programma van Eisen COTS - 425452

20230926 Nvl-versie

Nummer	Beschrijving	Ja	Nee
	Algemene eisen:		
A1	De aanbidding van Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.		
A2	Inschrijver besteedt niet meer dan tien (10) pagina's A4 aan de beantwoording van alle gunningscriteria. Verdere informatie over het Plan van Aanpak is opgenomen in het beschrijvend document.		
A3	Het niet volledig bekend zijn met de situatie bij Opdrachtgever en haar Partners kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening		
A4	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met Opdrachtgever, dan zullen deze bestaande Overeenkomsten expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.		
A5	Leverancier gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal (gemeentelijke) standaard softwarelicenties. Aan het in de Offerteaanvraag en het programma van eisen genoemde (gemeentelijke) standaard softwarelicenties kunnen geen rechten worden ontleend.		
A6	Leverancier is in staat om alle genoemde assortiment licenties van (gemeentelijke) standaard software te leveren, hier supportcontracten bij te leveren en hier het onderhoud voor te verzorgen.		
A7	Leverancier dient in staat te zijn om naast Closed source software ook Open Source te kunnen leveren.		
A8	Leverancier 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 k) ingangsdatum geactiveerde licentie l) opzegtermijn m) expiratedatum n) prijs licentie(s) excl. Btw p) periode waarover periodieke kosten in rekening worden gebracht s) indien relevant, kopieën van ondertekende licentieovereenkomsten en gerelateerde documenten.		
A9	Leverancier draagt bij beëindiging van het Contract zorg voor een zo spoedig mogelijke overdracht (uiterlijk op het eerstkomende verlengingsmoment van een licentie) van de dienstverlening en van alle bijbehorende stukken/documentatie en andere gegevens bij dit bijbehorende contract over te dragen naar een andere partij of naar Opdrachtgever.		
A10	Leverancier kan op verzoek van Opdrachtgever een Enterprise Agreement faciliteren voor verschillende Microsoft werkplek- en systeemsoftware, conform de voorwaarden van het VNG amendement (indien gewenst) of conform de afspraken en voorwaarden die tussen Microsoft en al dan niet gezamenlijk handelende overheidsinstanties (BIJ12/IPO) gemaakt zijn, incl. bijbehorende SAM-dienstverlening (licentie-/contractadministratie en -beheer, alsmede adviesdienstverlening waaronder ondersteuning bij true-ups, audits, etc. alsmede advies m.b.t. licenties met als doel compliance tegen zo gunstig mogelijke voorwaarden en kosten)		
A11	U dient ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt voor periodiek overleg over onder andere keuze van merken, types, configuraties en versies van de benodigde (gemeentelijke) standaard software aan te wijzen.		
A12	U dient Opdrachtgever gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden (gemeentelijke) standaard software en daaraan gerelateerde opvolgers (roadmap) en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe dient bij Leverancier te liggen.		
A13	Leverancier zal een Nederlandstalige helpdesk ter beschikking houden voor het aannemen van meldingen van licentiegeschillen en issues, het beoordelen hiervan en het beantwoorden van meldingen. De helpdesk zal gedurende de Openingstijden via telefoon en/of e-mail bereikbaar zijn. Gedurende kantooruren van 8:30 – 17:00 uur. Elke melding zal door Leverancier worden geïnterpreteerd en worden vastgelegd in een helpdesk-registratiesysteem van Leverancier.		
A14	Leverancier verzorgt tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een digitale rapportage over het geleverde in een met Opdrachtgever afgesteld format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.		
A15	Leverancier verzorgt tenminste half jaarlijks en eventueel tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een financieel overzicht over de gegenereerde omzet over het geleverde in een met Opdrachtgever afgesteld format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.		
A16	Bij de start van de Raamovereenkomst dient Leverancier alle door Opdrachtgever digitaal aangeleverde data (o.a. van de huidige (latende) leverancier) van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten te importeren in de administratieve syste(m)en van Leverancier, onder andere ten behoeve van de rapportages die in het Beschrijvend Document worden gevraagd.		
A17	Direct na beëindiging van de Raamovereenkomst moet Leverancier alle in zijn syste(m)en beschikbare data van Opdrachtgever van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten digitaal aanleveren bij Opdrachtgever in CSV-bestandsformaat, zodanig dat Opdrachtgever de data aan de nieuwe leverancier kan geven die deze data in zijn syste(m)en kan importeren.		
A18	U dient bij inschrijving uw standaard SLA bij te voegen.		
	Commercieel Prijzen Tarieven		
C1	Van Leverancier wordt geëist dat bij offertes en leveringen van COTS-software en/of aanverwante dienstverlening steeds aantoonbaar authenticiteit en rechtmatige – waaronder nieuwe en indien mogelijk gebruikte ("tweedehands") – software en/of aanverwante dienstverlening wordt aangeboden o.b.v.. marktconformiteit (v.w.b.. lokale overheid) en evt. special bids, tenzij dit uitdrukkelijk door een Opdrachtgever in de bestelling / opdracht-bevestiging anders wordt geëist c.q. toegestaan.		
C2	Gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt het opslag percentage als genoemd in de Inschrijving als maximaal te hanteren opslag. Deze opslag geldt ook voor latere versies, latere generaties, opvolgende producten of nog aan te schaffen producten.		
C3	Wanneer nieuwe software alleen ingekocht kan worden door creditcard betaling handelt de inschrijver deze creditcard bestellingen af voor de opdrachtgever. Eventuele aanvullende kosten dienen gespecificeerd te worden op de offerte en factuur.		
C4	Er zijn geen minimale ordergroottes of –bedragen voor bestellingen. Alleen in uitzonderlijke gevallen en altijd in overleg met de opdrachtgever kan van deze eis worden afgeweken		
C5	Leverancier dient ervoor te zorgen dat de prijzen en condities waartegen de Leverancier de standaardsoftware geleverd kan krijgen onder de raamovereenkomst ten allen tijde marktconform zijn en blijven.		
C6	Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs concurrerende offertes bij willekeurige derden aan te vragen (die bereid zouden zijn rechtstreeks aan Opdrachtgever te leveren), met het oog op de controle van de marktconformiteit van het aanbod van Leverancier. Indien Opdrachtgever op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Leverancier meer dan 5% in voor Opdrachtgever ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt Opdrachtgever dat Leverancier het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod.		

C7	In een door Leverancier aangeboden nadere overeenkomst worden de volgende uitgangspunten gehanteerd: •Kosten voor onderhoud gerekend worden vanaf datum oplevering waarop akkoord gegeven is •Implementatie/projectkosten een facturatieschema volgen wat aansluit bij de adviezen van de GibIT. Bij voorkeur: (maximaal) 30% (bij aanvang), 20% (bij decharge). •Op de offerte vermelden we het opdrachtnummer wat ons contractnummer bevat en voor eenmalige/enkelvoudige inkoopopdrachten het verplichtingennummer. •Alleen facturen ontvangen voor geleverde producten/diensten, waarvoor een akkoord/decharge is afgegeven.		
	Levering Facturatie Garantie		
L1	Leverancier brengt binnen 5 (vijf) werkdagen na dagtekening van de Offerteaanvraag een Offerte uit aan de Opdrachtgever. KPI: minimaal 80% per kalender kwartaal binnen 5 werkdagen / 100% per kalenderkwartaal binnen 10 werkdagen Inschrijver komt met een Service Improvement Plan als de KPI niet gerealiseerd wordt.		
L2	Licenties worden geleverd met inbegrip van de bijbehorende documentatie en materialen, tenzij anders is aangegeven.		
L3	Vervallen		
L4	Leverancier draagt zorg voor levering van updates en upgrades op de door Leverancier geleverde (gemeentelijke) standaard software indien er voor betreffende(gemeentelijke) standaard software een onderhoudscontract is afgesloten.		
L5	Leverancier biedt de mogelijkheid om SaaS/laaS/PaaS (XaaS) oplossingen en vergelijkbare producten ook per maand af te kunnen nemen en te kunnen verrekenen op basis van een Pay-per-Use.		
L6	Leverancier zal na definitieve gunning binnen 3 maanden een Dossier Afspraken en Procedures, toegespitst op de uitgevraagde dienstverlening door Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit document wordt periodiek geactualiseerd door Inschrijver		
L7	Softwarelicenties dienen binnen vijf (5) werkdagen na binnenkomst van de bestelopdracht aan de opdrachtgever geleverd te worden.		
L8	Facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden verzonden naar het door Opdrachtgever aangegeven e-mail adres. Elke factuur dient van een uniek factuurnummer voorzien te zijn. Facturatie mag niet eerder plaatsvinden dan nadat Leverancier een nieuwe bestelorder heeft ontvangen. Een uitzondering op de nieuwe bestelopdracht vormen deelleveringen en/of termijnfacturaties. Indien deze werkwijze overeen is gekomen ontvangt Leverancier geen nieuwe bestelorder, maar dient er gefactureerd te worden conform de eerste bestelorder. Ook in dit geval dient de factuur een ander factuurnummer te bevatten.		
L9	De digitale facturen die worden verzonden, vermelden: Bij contracten: •Offertenummer van de leverancier •Opdrachtnummer van opdrachtgever •Routenummer van opdrachtgever (indien opgegeven) •Korte, duidelijke omschrijving van het gefactureerde •Als sprake is van periodieke kosten, duidelijk de termijn aangegeven waarvoor de kosten gelden. Van datum x – tot datum y Bij leveringen: •Bij de levering van producten op de factuur een verwijzing naar de pakbon •Verplichtingennummer •Routenummer van opdrachtgever (indien opgegeven) •Korte, duidelijke omschrijving van het gefactureerde		
L10	De digitale factuur moet qua inhoud voldoen aan de verplichte eisen die de belastingdienst hieraan stelt.		
	Klantportal		
K1	Leverancier stelt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst kosteloos haar standaard digitale klantportaal (SaaS) die via het publieke internet bereikbaar is voor de Opdrachtgever ter beschikking. Middels dit standaard klantportaal dienen minimaal de volgende functies beschikbaar te worden gesteld aan meerdere contactpersonen van de Opdrachtgever: •Productencatalogus inclusief de optie om additionele (nieuwe)producten op te voeren. •Licentieoverzicht (afgenomen licenties) •Licence keys die de Leverancier t.b.v. de Opdrachtgever van derde heeft ontvangen zijn inzichtelijk via het klantportaal. •Ondersteuning van gehele bestelproces van offerte-aanvraag tot orderbevestiging •Mogelijkheid offerte, order en factuur van de Syntrophos / Hoekse Waard te raadplegen / downloaden •Basis rapportage functie over geplaatste bestellingen en - orders •Tracking en tracing bestellingen •Veelgestelde vragen (FAQ)		
K2	Het klantportaal kan door een onbeperkt aantal gebruikers van Opdrachtgever kosteloos gebruikt worden zonder beperkingen. Toegang tot het klantportaal is rollBased in te richten en met SSO toegankelijk/ geautoriseerd		
K3	Na oplevering van het digitale klantportaal verzorgt Leverancier kosteloos een gebruikersinstructie aan minimaal vier medewerkers van Opdrachtgever.		

Naam:
Datum:
Handtekening: