

Bijlage A - Programma van Eisen

Eis	Onderwerp
Dienstverlening	
1.	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij reeds lopende licentieovereenkomsten, aan bij door of namens softwareproducenten als reseller of bemiddelaar voor opdrachtgever.
2.	Momenteel wordt gebruik gemaakt van circa 110 gemeentelijke toepassingen cq. softwareproducten, al dan niet in "suite"-verband. Opdrachtnemer kan in beginsel alle door opdrachtgever gevraagde licenties leveren. Het kan zowel gaan om onder andere koop (perpetual), huur (subscription), huurkoop, lease alsmede SaaS.
3.	De clouddiensten IaaS en PaaS zijn eerder aanbesteed en vallen derhalve buiten de scope van de Raamovereenkomst. Het gaat daarbij concreet om: • beheer- en monitoringsoftware; • back-up-, storage-, hypervisor- en antivirus software; • Microsoft software; • Citrix software; • Workspace control van Ivanti en Liquit; • SIEM SOC software.
4.	De licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert u de betreffende licentie in de Engelse taal.
5.	Softwarelicenties omvatten het gebruiksrecht en/of het onderhoud (waaronder al dan niet nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, updates, patches en telefonisch support) van de in de aanbestedingsstukken (aanbestedingsdocument inclusief alle bijlagen) genoemde softwaretoepassingen, tegen vooraf overeengekomen condities.
6.	Alle softwareproducten worden digitaal uitgeleverd of beschikbaar gesteld.
7.	Opdrachtnemer is enig aanspreekpunt voor opdrachtgever ook voor wat betreft toekomstige aanschaf van gebruiksrechten en onderhoud van software voor zover die binnen de scope van deze opdracht vallen.
8.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor gedegen advisering over en na opdrachtverlening levering van softwarelicenties - daaronder nadrukkelijk begrepen koop (perpetual), huur (subscription), huurkoop, lease alsmede SaaS - en onderhoudscontracten aan opdrachtgever met betrekking tot de scope van deze opdracht, met inachtneming van de voorwaarden uit de aanbestedingsstukken. Hieronder is in ieder geval begrepen het (proactief) signaleren en adviseren over licentievormen (inclusief compliancy en relicensing), onderhoudscontracten en over voor opdrachtgever relevante ontwikkelingen op dit gebied.
9.	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding omtrent advies en compliancy van de softwarelicenties. Opdrachtgever verwacht niet alleen een signaal wanneer een licentie is afgelopen, maar ook tijdig (6 maanden van tevoren) een advies om de juiste vervolgacties in te zetten.
10.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor advisering en ondersteuning bij een software-selectietraject, op basis van de door opdrachtgever opgestelde specificaties. Dit betreft ook advies over gerelateerde soft- en/of hardware).
11.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor ondersteuning bij audits en licentie reviews door of namens softwareproducenten.
12.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor het opstellen van softwarelicentie-overeenkomsten ten behoeve van de opdrachtgever, op basis van standaard-overeenkomsten van de opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer staat in voor het aanbieden van en aangaan van geldige softwarelicentie-overeenkomsten door of namens softwareproducenten.

14.	Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor het bijhouden van licentieposities, het signaleren van vervaldata / verlengingsmomenten, bijhouden wie welke licenties heeft aangeschaft (en wanneer), prijsinformatie, en andere voor het licentiebeheer en compliancy relevante gegevens.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor advisering en adequate borging van regels en afspraken van en met softwareproducenten inzake softwarecompliance (adequate naleving van regels van softwareproducent en/of diens rechthebbende(n), met betrekking tot het gebruik van software) ten behoeve van opdrachtgever.
16.	In het kader van de verplichtingen uit dit Programma van Eisen dient de opdrachtnemer de opdrachtgever adequaat te monitoren en dient opdrachtnemer mee te denken en professioneel te adviseren richting de toekomst met het oog op de doelstellingen van de opdrachtgever zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.
17.	Voor wat betreft het aangaan van softwarelicentie overeenkomsten met opdrachtnemer wordt het volgende voorbehoud gemaakt. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met een softwarefabrikant. Deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit voordeel oplevert voor de opdrachtgever. Facturering loopt in een dergelijk geval via opdrachtnemer.
18.	De aangeboden softwareproducten dienen volledig ondersteund te worden door de softwareproducent gedurende de looptijd van het contract, of zoveel langer als de softwareproducent de softwareproducten ondersteunt.
19.	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 inkoop prijs 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.
Nadere offerteaanvragen	
20.	De opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van opdrachtgever per e-mail offertes voor de levering van softwarelicenties. Het in het prijzenformulier opgenomen percentage geldt hierbij als vaste opslag op de inkoop prijs van opdrachtnemer. Onderdeel van de offerte is de originele digitale offerte van de softwareproducent aan de opdrachtnemer.
21.	Na een (nadere) offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 10 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.
22.	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.
Bestellingen en Levertijden	
23.	Na het indienen van een bestelling is de doorlooptijd voor de uitlevering van de software en licentie maximaal 5 werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen 3 werkdagen.
24.	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.
25.	Gerealiseerde bestellingen en dus leveringen worden door opdrachtnemer adequaat administratief bewaard en kunnen later door opdrachtgever worden opgevraagd.
Portaal	
26.	De opdrachtnemer biedt een portaal aan waar de opdrachtgever offertes kan aanvragen, bestellingen kan doen, afgenomen en actuele licenties en gespecificeerde facturen kan inzien en managementrapportages kan uitdraaien.
27.	Het aangeboden portaal dient door gangbare internet browsers te benaderen zijn. Er zijn geen browser plug-ins noodzakelijk voor het gebruik van het portaal.

28.	De beveiliging van het portaal is adequaat door toepassing van minimaal https (poort 443), 2FA en soortgelijke techniek. De beveiliging van het portaal wordt jaarlijks getest en continue verbeterd. De opdrachtnemer borgt de uniciteit/vertrouwelijk van de gegevens van opdrachtgever.
Communicatie en rapportage	
29.	Er is een accountmanager beschikbaar welke gedurende werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur bereikbaar is.
30.	De afspraken met betrekking tot support en ondersteuning voorafgaand aan gunning worden vastgelegd in een SLA waarin minimaal de vereisten uit de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.
31.	Eén keer per jaar per softwareproducent levert opdrachtnemer schriftelijk advies over de status van de software en de softwarelicenties bij opdrachtgever op basis van nulmeting en jaarlijkse metingen. Deze rapportages bevatten in ieder geval de volgende gegevens. Totaal overzicht licenties: – type licentie; – aantallen actieve licenties; – datum aanschaf; – datum afloop; – geldigheidsduur; – licentiecode; – licentie autorisatienummer. In dat jaar aangeschafte licenties: – type licentie; – aantallen actieve licenties; – datum aanschaf; – ingangsdatum; – datum afloop; – geldigheidsduur; – aanschafprijs inclusief separate vermelding van het vaste opslagpercentage.
32.	Rapportages over de licentiepositie en bestellingen moeten (ook) in Excel formaat worden aangeleverd voor verdere mogelijke bewerking door opdrachtgever. De volgende rapportages dienen in ieder geval aanwezig te zijn: a. Rapportage per verplichtingnummer; b. Rapportage per softwarelicentie; c. Rapportage per softwareproducent.
33.	Opdrachtnemer geeft twee keer per jaar advies aan opdrachtgever - zowel schriftelijk als door middel van een presentatie op het kantoor van opdrachtgever - over softwarelicenties op basis van relevante ontwikkelingen in de markt, ontwikkelingen in de organisatie van opdrachtgever én in de bedrijfstak (overheid). De accountmanager van de opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.
34.	Opdrachtnemer stelt ad-hoc een licentieoverzicht ter beschikking van opdrachtgever binnen een werkdag na aanvraag.
Documentatie	
35.	Gebruikershandleidingen moeten in het Nederlands aangeboden worden, indien de betreffende vendor dit faciliteert of anders in het Engels.
36.	Technische documentatie moet in het Nederlands of in het Engels aangeboden worden.
37.	De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via het portaal) en af te drukken zijn via een printer.
Commerciële bepalingen	
38.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast opslagpercentage (mark-up fee) doorberekenen aan opdrachtgever bovenop de door de softwareproducent afgegeven licentieprijzen. Het vaste opslagpercentage dient ingevuld te worden op het prijzenformulier.
39.	Opdrachtnemer doet zijn uiterste best om (waar mogelijk) minimaal gelijke prijzen en overige condities te hanteren 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.

40.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om een 'kick back' vergoeding te vragen van een softwareleverancier en/of -producent, uitgezonderd de algemene vergoedingen en van toepassing zijnde rebatemodellen die een softwareleverancier en/of -producent toepast en ten gunste laat komen van de Opdrachtnemer.
41.	Opdrachtgever heeft het recht om in overleg met opdrachtnemer de onderhandeling met softwareproducent / distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.
42.	De opdrachtnemer factureert digitaal, waarbij op de factuur in detail is gespecificeerd welke softwarelicentie in rekening wordt gebracht. Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: naam afzender, adres afzender, SEPA/IBAN nummer afzender, KvK nummer, factuurdatum, prijs, exclusief btw, verschuldigde btw, bedrag inclusief btw, het verplichtingnummer. Let op: per verplichtingnummer dienen aparte facturen te worden opgesteld! Facturen die niet aan de eisen voldoen, waaronder de wettelijk gestelde eisen, worden niet betaald. Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur na verificatie en acceptatie van de levering.
Exit strategie	
43.	In het geval de raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: – dient opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan opdrachtgever te overhandigen 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.
44.	Bij het einde van de raamovereenkomst zullen, indien opportuun, 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 expliciet verlengingsopties opgenomen zijn en de opdrachtgever deze wenst te benutten.