

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage treft u het Programma van Eisen aan. Het Programma van Eisen beschrijft de eisen die Gemeente Veenendaal stelt aan de te verrichten leveringen en diensten. Inschrijvers dienen zonder enig voorbehoud aan het Programma van Eisen te voldoen. Door in te schrijven op deze Europese aanbesteding accepteert de Inschrijver alle aanbestedingsdocumenten, waaronder bijlage 2 Programma van Eisen. Als een Inschrijver niet aan een eis voldoet, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Eis	Onderwerp
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om alle werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Dienstverlening	
2.	Bij aanvang van de Overeenkomst worden al lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich, waar noodzakelijk, bij al lopende licentieovereenkomsten, aan bij softwarefabrikanten als reseller of bemiddelaar voor Opdrachtgever. Bij de verlenging van een licentieovereenkomst wordt deze verlenging uitgevoerd door de nieuwe Opdrachtnemer.
3.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan - op welke wijze dan ook - direct of indirect een financiële tegemoetkoming te ontvangen van de gehele keten zoals, niet gelimiteerd tot, licentiegever, leverancier van software-onderhoud, (sub)distributeur, onderaannemer, of leverancier van een abonnementsdienst met betrekking tot door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever (door-)geleverde producten/diensten. Volledige transparantie is op dit vlak vereist. Een eventuele directe- of indirecte financiële tegemoetkoming dient volledig aan Opdrachtgever ten goede te komen.
4.	Opdrachtnemer verstrekt, uit eigen beweging, per kwartaal uiterlijk 30 dagen na afloop van het betreffende kwartaal, een overzicht van de te verwachte directe of indirecte financiële tegemoetkomingen aan Opdrachtgever.
5.	Jaarlijks keert Opdrachtnemer, uit eigen beweging, alle directe of indirecte financiële tegemoetkomingen uit aan Opdrachtgever, uiterlijk 60 dagen na het verstrekken van het betreffende kalenderjaar.
6.	Voor alle licenties die door de Opdrachtnemer onder de Overeenkomst aangekocht zijn, moet de Opdrachtgever als eindgebruiker bij softwarefabrikant of -reseller geregistreerd zijn.
7.	Opdrachtnemer dient minimaal alle software licenties / software licentiecontracten, zoals genoemd in Bijlage 9 Applicatielijst, te kunnen leveren en hierover te kunnen adviseren.
8.	Opdrachtnemer is Microsoft Licensing Solution Provider (LSP) voor de Microsoft licenties, online diensten en Microsoft support diensten.
9.	Opdrachtnemer werkt ten alle tijden mee aan het zo spoedig mogelijk overdragen van de lopende contracten, inclusief eventuele versnelde procedures, zoals Microsoft deze bijvoorbeeld kent.
Nadere offerteaanvragen	
10.	De Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van de Opdrachtgever offertes voor de levering van softwarelicenties in Euro's en exclusief BTW. Onderdeel van de offerte aan de Opdrachtgever is de offerte van de softwarefabrikant of -reseller. De offertes uitgebracht door de Opdrachtnemer zijn 30 dagen geldig.
11.	Na het versturen van een nadere offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 5 werkdagen. De doorlooptijd is van toepassing tenzij anders vermeldt in de nadere offerteaanvraag.

12.	Als de termijn voor het aanleveren van een offerte niet gehaald kan worden, wordt de opdrachtgever binnen maximaal 5 werkdagen hierover geïnformeerd. Hierbij wordt ook een informatie over de verwachte termijn gedeeld.
13.	Na opdracht is de doorlooptijd van een levering maximaal 10 werkdagen. Als deze termijn niet mogelijk is, wordt de opdrachtgever binnen maximaal 10 werkdagen hierover geïnformeerd. Hierbij wordt ook informatie over de verwachte termijn gedeeld.
14.	Er zijn geen minimale ordergroottes of -bedragen voor offerteaanvragen. Een pakbon wordt bijgesloten bij fysieke levering van producten. Bij een digitale levering en/of een verlenging dient Opdrachtnemer hiervan ter bevestiging een e-mail te versturen aan Opdrachtgever.
Nadere Overeenkomsten	
15.	De Nadere Overeenkomst betreft een eenmalige opdracht die ertoe leidt dat een rechtstreekse relatie (Direct Agreement) ontstaat tussen Opdrachtgever en een Producent voor de in de Nadere Overeenkomst c.q. Offerte beschreven Levering.
16.	De voorwaarden van de Raamovereenkomst zijn van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gesloten.
17.	Het staat Opdrachtgever vrij al dan niet van de Levering van Opdrachtnemer gebruik te maken. Opdrachtnemer kan aan de Raamovereenkomst niet het recht ontleen op enige Nadere Overeenkomst of enige vervolgoopdracht. Het staat Opdrachtgever te allen tijde vrij gebruik te maken van de Levering van derden.
18.	Opdrachtnemer bevestigt de Offerteaanvraag van Opdrachtgever en brengt op basis daarvan een Offerte uit binnen de in de Aanbestedingsdocumenten opgenomen termijnen. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
19.	Opdrachtgever kan schriftelijk (bijvoorbeeld via e-mail) een Offerteaanvraag indienen. Opdrachtnemer brengt zijn Offerte uit op dezelfde wijze als de betreffende Offerteaanvraag.
20.	Indien voor het uitvoeren van de in dit artikel bedoelde verplichtingen noodzakelijk is dat Opdrachtgever een volmacht aan Opdrachtnemer zal verstrekken, stelt opdrachtgever Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte en zal Opdrachtnemer hier op eerste verzoek zijn medewerking aan verlenen.
Bereikbaarheid	
21.	Opdrachtnemer stelt ten minste één vaste contactpersoon/accountmanager en ten minste één vervanger aan voor Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever.
22.	De contactpersonen en de met de uitvoering van de werkzaamheden belaste personen van de Opdrachtnemer zijn de Nederlandse taal op niveau B1 machtig.
Communicatie en rapportage	
23.	Twee keer per jaar levert Opdrachtnemer een schriftelijk rapportage aan. Deze rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens. Totaaloverzicht licenties: – Fabrikant of uitgever; – Type licentie; – Versie; – Aantal licenties; – Eenheid van gebruiksrecht; – Datum aanschaf; – Ingangsdatum licentie; – Expiratiedatum; – Geldigheidsduur; – Aanschafjaar per licentie;

	– Aanschafprijs; – Opdrachtnummer van opdrachtgever; – Kostenplaats van Opdrachtgever (FCL/ECL)
24.	Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te informeren en adviseren over relevante wijzigingen in de licentie- en onderhoudsvoorwaarden, en ook abonnementsvoorwaarden, opdat de Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke nadere overeenkomsten kan nemen. De vorm en frequentie van het informeren wordt vastgelegd en maakt onderdeel uit van de nadere overeenkomst.
25.	Op verzoek levert de Opdrachtnemer compliance advies op in gebruik zijnde licenties bij de Opdrachtgever. In overleg levert de Opdrachtgever de benodigde informatie aan, waarop de Opdrachtnemer het advies kan baseren.
26.	Op verzoek geeft Opdrachtnemer (eventueel in samenwerking met een fabrikant) 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). Deze presentaties zijn onderdeel van de standaard dienstverlening.
27.	Er vindt minimaal vier keer per jaar een overlegmoment plaats tussen de vaste contactpersonen van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever.
Documentatie	
28.	Documentatie behorende bij het softwareproduct en aangeboden door de softwarefabrikant maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de levering.
29.	De aangeleverde documentatie moet digitaal beschikbaar zijn (bij voorkeur via een portal) en af te drukken zijn via een printer.
Commerciële bepalingen	
30.	Opdrachtnemer mag bovenop de door de softwareleverancier afgegeven licentieprijzen een opslagpercentage (mark-up fee) doorberekenen aan Opdrachtgever. Het maximale opslagpercentage dient ingevuld te worden op het prijzenblad.
31.	Opdrachtnemer brengt, niet gelimiteerd tot, geen order- en/of administratiekosten, reis- en verblijfkosten in rekening.
Klachtenprocedure	
32.	Opdrachtnemer heeft en gebruikt een klachtenreglement.
33.	Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer. Het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer is de bewaker van de behandeling van dergelijke klachten en zorgt voor de registratie van de klachten.
34.	Opdrachtgever ontvangt één keer per half jaar een totaalrapportage van alle klachten. Dit overzicht van klachten omvat minimaal de volgende onderdelen: - o omschrijving; - o datum melding; - o beschrijving van het probleem/ klacht/ afwijking; - o Betrokken personen (intern of extern); - o (voorgestelde) oplossing(en); - o datum afhandeling; - o eventuele kosten die de klacht met zich meebracht.
Beëindiging overeenkomst	
35.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer, indien deze 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 volgende contractpartner.

36.	Bij einde van de Overeenkomst zullen, indien opportuun, lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend tot het einde van de nadere overeenkomst, binnen de in de Overeenkomst 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.
37.	Na acceptatie van de overdracht of beëindiging van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer alle informatie van de Opdrachtgever vernietigen, in overeenstemming met eventuele wettelijke verplichtingen.