

## **Bijlage 1 Programma van Eisen**

## **Inhoudsopgave**

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Inleiding .....                                                            | 3 |
| Algemene eisen.....                                                        | 3 |
| Financiële eisen.....                                                      | 4 |
| Eisen aan de dienstverlening .....                                         | 4 |
| Eisen ten aanzien van nadere opdrachten, bestellen en leveren .....        | 5 |
| Eisen ten aanzien van communicatie.....                                    | 6 |
| Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage .....                        | 7 |
| Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens .....                    | 7 |
| Bijlage 1: Overzicht abonnementen, licenties en onderhoudscontracten ..... | 9 |

## **Algemene eisen**

1. Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen).
2. Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten.
3. Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 (GIBIT 2020). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
4. De inschrijving van Opdrachtnemer is gebaseerd op de verwachte aantallen voor zover Opdrachtgever dit kan voorzien.
5. Wanneer er gedurende de looptijd van de overeenkomst een dusdanige verandering ontstaan in de denk- en/of werkwijze van Opdrachtgever die niet meer correspondeert met gestelde eisen of met de inschrijving, dan kunnen deze veranderingen niet zonder toestemming van de Opdrachtgever worden doorgevoerd.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct in contact te treden met de OEM's (uitgevers van de licenties/eindfabrikanten/vendors). Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om abonnementen/licenties van uit het software assortiment van een derde af te nemen, indien deze laatste betere condities biedt dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
8. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgever.

## **Financiële eisen**

9. Opdrachtnemer levert de licenties (licenties, abonnementen, Software Assurance (SA) en onderhoud) en diensten door aan Opdrachtgever tegen maximaal de netto inkoopprijs. Het verdienmodel voor de opdrachtnemer is gebaseerd op de combinatie van een maandelijkse vergoeding voor de dienstverlening en de kosten per transactie. De netto inkoopprijs staat gelijk aan de factuur van de Opdrachtnemer aan de vendor. Directe kortingen, kickback fee's, e.d. worden hierin verrekend.
10. De door u op te geven prijzen, in euro's, zijn afkomstig van prijzen die voor gebruik in Nederland gelden en bedoeld zijn.
11. Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd om de licenties/gebruiksrechten met betrekking tot software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door opdrachtnemer zijn aangeboden; Dat wil zeggen, wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 2% of meer.

12. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor maximaal 2 keer per jaar een audit uit te voeren met betrekking tot de in rekening gebrachte Inkooprijzen, Listrijzen en/of gehanteerde kortingen/opslag. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord en werkt hier volledig aan mee.
13. Bij tussentijdse uitbreidingen van licenties en/of abonnementen verzorgt de Opdrachtnemer een prijsopgave gebaseerd op één expiratie termijn (ofwel licenties, support/onderhoud en/of abonnementen worden aangeboden op basis van 'co-terming').

#### **Eisen aan de dienstverlening**

14. Opdrachtnemer faciliteert verschillende Microsoft contracten (minimaal ESA, CSP en GT Microsoft (zie <https://www.scgemeenten.nl/project/gt-microsoft/>))
15. Opdrachtnemer is in staat naast Microsoft producten/diensten minimaal alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde abonnementen, licenties en Onderhoudscontracten van de OEM's, eindfabrikanten of vendors als genoemd in het overzicht assortiment software, bijlage 1 te leveren.
16. De te leveren abonnementen, licenties, documentatie en correspondentie dienen in de Nederlandse taal te worden aangeleverd, tenzij deze aantoonbaar niet bestaat. In die gevallen dat Nederlandstalig aantoonbaar niet beschikbaar is, mogen abonnementen en licenties in de Engelse taal geleverd worden.
17. Opdrachtgever heeft uiteenlopende typen (licentie)overeenkomsten met verschillende vendors, met eveneens verschillende einddata.
18. Opdrachtnemer neemt alle lopende contractvormen bij de huidige softwarebroker bij verlengingsdatum over van de huidige softwarebroker.
19. Minimaal eenmaal per jaar/ per vendor staat Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij tijdens de jaarlijkse controle (op basis van de huidige wetgeving, dit kan gedurende de contractperiode wijzigen) en de vaststelling van het juiste aantal benodigde licenties door de Eindfabrikant (of een door haar aangewezen derde). Opdrachtnemer ziet toe op een juiste vaststelling van deze aantallen of licentievormen. Opdrachtnemer verzorgt tevens de administratieve afhandeling van de aanpassingen naar aanleiding van de definitieve aantallen in gebruik zijnde abonnementen en licenties (True-up). Het aantal af te nemen licenties kan zowel omhoog als omlaag bijgesteld worden, voor zover dit is toegestaan in de licentieovereenkomsten met de eindfabrikanten. De afgegeven prijzen worden tevens gebruikt als verrekenprijzen.
20. In het geval de raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Opdrachtgever binnen 30 dagen na beëindiging van de raamovereenkomst overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren van contactpersonen/verantwoordelijken bij de vendors. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
21. Opdrachtnemer stelt een webbased online portaal beschikbaar voor tenminste het raadplegen van actuele licentieposities. In het portaal zijn tenminste de volgende items beschikbaar: aanvraag offerte Opdrachtgever, de offerte van Opdrachtnemer, bestelling, levering en/of facturatie, garantie, service en onderhoud.
22. Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige service/supportdesk beschikbaar voor Opdrachtgever, die dienst doet als 'single point of contact' voor het stellen van vragen, melden van verstoringen/incidenten. Alsmede ook de afhandeling ervan. Hiervoor worden geen additionele kosten voor in rekening gebracht, behoudens de kosten die op het prijzenblad zijn vermeld. De service/supportdesk is op werkdagen ten minste bereikbaar tussen 9:00 en 17:00 uur. Digitaal (via het portaal of per email) kunnen vragen 24 x 7 worden ingediend.

#### **Eisen ten aanzien van nadere opdrachten, bestellen en leveren**

23. Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende:

Indien de aanbestede dienst (hieronder genoemd Opdrachtgever) binnen de raamovereenkomst een nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Opdrachtgever (medewerkers die bij opdrachtnemer zijn geregistreerd als bestellers) verstrekt een nadere opdracht schriftelijk of mondeling aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer doet een schriftelijk aanbod (offerte) aan Opdrachtgever aansluitend op de gestelde wensen en eisen in de nadere opdracht;
- Goedkeuring van het aanbod van Opdrachtnemer geschiedt door de Opdrachtgever (medewerkers die bij opdrachtnemer zijn geregistreerd als bestellers). De goedkeuring gebeurt schriftelijk, danwel via het portaal;

24. Opdrachtnemer vermeldt in de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens:

- Naam raamovereenkomst
- Looptijd overeenkomst
- Kenmerk raamovereenkomst
- Prijs per onderdeel

25. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een nadere opdracht in principe kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan. Opdrachtgever mag gemaakte kosten in rekening brengen tot maximaal de tarieven conform prijzenblad, daarbij dient Opdrachtgever aan te tonen welke werkzaamheden zijn verricht ter onderbouwing aan de rekening.

26. Opdrachtgever maakt onderscheid in termijnen voor het indienen van een offerte door Opdrachtnemer:

- A Verlenging van bestaande contracten/leveringen en/of Standaard software – indienen offerte uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen;
- B Nieuw te leveren Standaard software - indienen offerte uiterlijk binnen tien (10) werkdagen;
- C Trajecten waarin een Solution Architect ingeschakeld wordt - indienen offerte uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen.

27. Prijsopgaven in offertes zijn bindend en hebben een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen.

28. Opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW.

29. Een eventueel risico in wisselkoers is, gedurende de gestanddoeningstermijn van de offerte, voor Opdrachtnemer.

30. Ten aanzien van de transactievergoeding voor de order geldt:

- De transactievergoeding voor het aangaan van de order is éénmalig. Ter illustratie: Indien er bijvoorbeeld een kleine wijziging dient plaats te vinden, worden de transactiekosten niet dubbel berekend.
- Opdrachtnemer vermeldt op iedere offerte de transactiekosten van de offerte.
- De transactiekosten worden betaald nadat de offerte wordt omgezet naar een bestelling/opdracht.

31. Indien de in eis 26 genoemde termijnen niet worden gerealiseerd, dan vervalt de transactievergoeding.

32. Na plaatsing van een bestelling/opdracht is de doorlooptijd van de daadwerkelijke levering van de betreffende software en/of licenties/abonnementen maximaal vijf (5) werkdagen. Een spoedlevering dient plaats te vinden binnen maximaal drie (3) werkdagen.

33. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren (binnen de termijn zoals in de nadere opdracht overeengekomen), staat het Opdrachtgever vrij om desbetreffende nadere opdracht buiten de raamovereenkomst uit te zetten. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

34. Opdrachtnemer controleert of er de juiste indexaties zijn doorgevoerd bij leveranciers van overeenkomsten, daar waar dit van toepassing is.

#### **Eisen ten aanzien van communicatie**

35. Opdrachtnemer zet voor de gehele looptijd van de overeenkomst één (1) vaste Accountmanager als contactpersoon in en één (1) plaatsvervangend contactpersoon voor Opdrachtgever in, eventueel aangevuld met een dedicated binnendienst/backoffice contactpersoon. Hiervan mag alleen in onderling overleg worden afgeweken.
36. De contactpersoon bij Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.

#### **Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage**

37. De raamovereenkomst wordt minimaal één (1) maal per jaar geëvalueerd met de contractmanager van Opdrachtgever. De accountmanager van Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.
38. Ieder kwartaal wordt door Opdrachtnemer een rapportage gedeeld met Opdrachtgever met hierin de orders, waarbij aangegeven staat in welke categorie van orderkosten deze order is gefactureerd. Opdrachtnemer kan er ook voor kiezen om dit met een actueel dashboard standaard inzichtelijk te maken. Dit overzicht wordt minimaal per kwartaal geëvalueerd met Opdrachtgever.
39. Opdrachtnemer levert voor elke softwareleverancier/ -vendor ten minste éénmaal per kalenderjaar een rapportage inzake actuele licentiepositie van de betreffende software bij Opdrachtgever, op basis van een nulmeting en jaarlijkse tellingen. Een dergelijke rapportage bevat tenminste de volgende gegevens:
40. Totaaloverzicht licenties:
- Type(n) licenties
  - Aantallen actieve licenties per type
  - Aanschafdatum/ -data
  - Ingangsdatum/ -data
  - Aflooptdatum/ -data
  - Geldigheidsduur
  - Licentiecode (indien van toepassing)
  - Licentie autorisatienummer (indien van toepassing)
  - Aanschafprijs
41. In het betreffende kalenderjaar aangeschafte licenties:
- Type(n) licenties
  - Aantallen actieve licenties per type
  - Aanschafdatum/ -data
  - Ingangsdatum/ -data
  - Aflooptdatum/ -data
  - Geldigheidsduur
  - Aanschafprijs
42. De licentieposities in dergelijke rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende softwareleveranciers/ -vondoren bekend zijn.
43. Desgevraagd stelt de Opdrachtnemer ad-hoc binnen twee (2) werkdagen een adequaat licentieoverzicht ter beschikking.

#### **Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens**

44. Er zijn binnen de scope van de opdracht situaties denkbaar waarop de Algemene Verordening Persoonsgegevens van toepassing is. In die situaties geldt het volgende:  
Opdrachtnemer voldoet bij de verwerking van alle persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging (BIO).
45. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
46. Opdrachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/burgers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt. Indien nodig, als niet op andere wijze geheimhouding verplicht is, zullen betrokken werknemers/personen geheimhoudingsverklaringen tekenen.
47. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving en/of beveiligde e-mail.
48. Opdrachtnemer verplicht zich om zo spoedig mogelijk (liefst binnen 24 uur) Opdrachtgever op de hoogte te stellen van incidenten met betrekking tot persoonsgegevens van cliënten van Opdrachtgever en de maatregelen die opdrachtnemer heeft getroffen naar aanleiding van deze incidenten.

**Bijlage 1: Overzicht abonnementen, licenties en onderhoudscontracten**

Deze bijlage kan worden opgevraagd bij de contactpersoon (zie inschrijfleidraad), uit veiligheidsoverwegingen wordt deze op verzoek toegestuurd. Deze bijlage mag alleen worden gebruikt voor het kunnen doen van een inschrijving. Het voor een ander doel inzetten van deze bijlage is uitdrukkelijk niet toegestaan.