

Beschrijvend document bij Europese openbare aanbesteding

Software brokerdiensten,
Casenummer: C2329132

Auteur

Heddy Nooten
Jeroen Vos

Datum

30 april 2024

Versie

1.0

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

1 juli 2024, 10:00 uur

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Gecombineerde aanbesteding	3
1.2	Doel en omvang van deze aanbesteding	4
1.2.1	Aanleiding	4
1.2.2	Doel	4
1.2.3	Scope	4
1.2.4	Buiten Scope	5
1.2.5	Raamovereenkomst	6
1.2.6	Omvang van de overeenkomst	7
2	Procedure	9
2.1	Algemeen	9
2.2	Gegevens aanbestedende dienst	9
2.3	Aankondiging	9
2.4	Inschrijvingsfase	9
2.4.1	Nadere inlichtingen over de aanbesteding	9
2.4.2	Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document	10
2.4.3	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	10
2.5	Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)	10
2.5.1	Taal	10
2.5.2	Ondertekening	11
2.5.3	Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden	11
2.5.4	Indeling van de inschrijving	11
2.5.5	Geldigheidsduur	12
2.5.6	Indiening van de inschrijving	12
2.6	Beoordelingsfase	13
2.6.1	Procedure van beoordelen	13
2.6.2	Controle van de inschrijving op de vormvereisten	13
2.6.3	Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen	13
2.6.4	Beoordeling op het gunningscriterium	14
2.6.5	Gunning	14
2.7	Voorbehoud	14
2.8	Meldpunt aanbestedingen	14
2.9	Communicatie	15
2.10	Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen	15
2.11	Planning van de aanbesteding	15
2.12	TenderNed	16
2.12.1	Gebruik TenderNed	16
2.12.2	e-Herkenning	16
3	Geschiktheid van het bedrijf van de Inschrijver	17
3.1	Inleiding	17
3.2	Uitsluitingsgronden	17
3.3	Wet Bibob	19

3.4	Financiële en Economische draagkracht van Inschrijver	19
3.4.1	Financiële en economische draagkracht	19
3.5	Technische bekwaamheid	19
3.5.1	Referenties	19
3.5.2	Kwaliteitszorg en -borging	20
3.5.3	Informatiebeveiliging	21
3.6	Geschiktheid en beroep op derden	21
4	Gunning	23
4.1	Eisen en wensen ten aanzien van de dienst	23
4.2	Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)	23
4.3	Scoregrondslag subgunningscriterium Prijs	24
4.3.1	Marge	24
4.4	Scoregrondslag subgunningscriterium Kwaliteit	24
4.4.1	Plan van Aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen	25
4.4.2	Plan van aanpak ontzorging bestellingen en administratieve zaken rondom de licenties, bestelproces en online portal.	26
4.5	Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit	27
4.6	Bepaling inschrijving met BPKV	29
5	Uitvoering van de dienstverlening	30
6	Eisen aan de dienstverlening	33
7	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	41
7.1	Social Return (SR)	41
8	Juridische voorwaarden	43
8.1	Voorwaarden	43
8.2	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	43
8.3	E-Facturering	43
9	Definities	45
10	Bijlagen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Algemeen

1.1 Gecombineerde aanbesteding Provincie Noord-Brabant en BIJ12

Dit betreft een gecombineerde aanbesteding voor de provincie Noord-Brabant en BIJ12, waarbij provincie Noord-Brabant optreedt als penvoerder. De aanbesteding is verdeeld in een perceel voor de provincie en een perceel voor BIJ12. Het doel van de aanbesteding is het sluiten van 2 raamovereenkomsten voor software brokerdiensten, d.w.z. 1 raamovereenkomst met de provincie Noord-Brabant en 1 raamovereenkomst met BIJ12. Daar waar in de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over 'opdrachtgever(s)' worden beide organisaties bedoeld. Alle zaken in de aanbestedingsdocumenten zijn van toepassing op de aanbesteding van beide raamovereenkomsten, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

Provincie Noord-Brabant

De Provincie stáát voor Brabant en de Brabanders. In hun belang neemt de provinciale organisatie initiatieven om maatschappelijke vragen op te lossen. Die vragen liggen op het terrein van ruimte en wonen, natuur en milieu, water en bodem, veiligheid bestuur, economie, kennis en talentontwikkeling, mobiliteit, energie, landbouw en voedsel, vrije tijd en erfgoed, economie, milieu, mobiliteit en vrije tijd.

De Provincie zegt wat ze doet en doet wat ze zegt. Zij toont één gezicht naar buiten, is aanspreekbaar op haar woorden en daden en doet wat is afgesproken in resultaat en dienstverlening.

Dit wil de Provincie te bereiken door samen, slagvaardig en slim te werk te gaan.

Meer informatie over de Provincie is te vinden op www.brabant.nl.

BIJ12

Steeds meer taken die in het verleden door de rijksoverheid gedaan werden, worden nu gedecentraliseerd naar provincies en gemeenten, zoals natuurbeleid (naar provincies). Voor de twaalf provincies betekent dit een uitbreiding van taken, vooral op het gebied van natuur en informatiesystemen. Om dat werk goed, en in veel gevallen ook samen, uit te voeren, ontstond vanuit de provincies de behoefte aan een aparte uitvoeringsorganisatie. Zo werd vanuit het Interprovinciaal Overleg (IPO), waar de samenwerkende provincies in zijn verenigd, BIJ12 opgericht.

BIJ12 is de uitvoeringsorganisatie voor de 12 provincies en brengt kennis en informatie bijeen over het landelijk gebied en de fysieke leefomgeving in Nederland. BIJ12 zorgt voor uniformiteit in informatievoorziening en de uitvoering van provinciale regelingen.

BIJ12 ondersteunt provincies bij hun werk op het gebied van natuur en informatiesystemen.

Meer informatie over de BIJ12 is te vinden op www.bij12.nl.

1.2 Doel en omvang van deze aanbesteding

1.2.1 Aanleiding

De Provincie heeft momenteel een Raamovereenkomst met een softwarebroker voor afname van standaard software, gerelateerde dienstverlening en SAM-dienstverlening. Deze Raamovereenkomst zal uiterlijk op 1 oktober 2024 eindigen. Met deze aanbesteding wil de Provincie vóór deze datum een nieuwe Raamovereenkomst afsluiten.

BIJ12 heeft geen actieve Raamovereenkomst met een softwarebroker voor afname van standaard software en gerelateerde dienstverlening. BIJ12 maakt geen gebruik van SAM-dienstverlening en heeft hier ook geen plannen voor. Met deze aanbesteding wil BIJ12 zo snel als mogelijk komen tot een Raamovereenkomst om rechtmatige aankopen van standaard software en gerelateerde dienstverlening te borgen. BIJ12 is weliswaar de uitvoeringsorganisatie voor de 12 provincies maar ter verduidelijking, de scope van deze aanbesteding betreft alleen de eigen organisatie. Concreet betekent dit het leveren van standaard software en gerelateerde dienstverlening voor de verschillende provincies niet in de scope van deze aanbesteding voor BIJ12 zit.

1.2.2 Doel

Opdrachtgevers willen ieder één Raamovereenkomst afsluiten met één prestatiegerichte broker met als doel te komen tot de beste software broker dienstverlening. Met deze aanbesteding streven opdrachtgevers een partnerschap na met een Broker die ons leidt naar een geoptimaliseerd en efficiënt softwareverwervingsproces inclusief aanverwante dienstverlening.

1.2.3 Scope

De vorige paragraaf heeft onze ambitie in beeld gebracht, waarmee we laten zien welke visie we hebben voor de toekomst en hoe belangrijk uw rol als potentiële opdrachtnemer daarbij is. Naast deze visie is het essentieel dat we duidelijk afbakenen wat precies binnen de scope van de opdracht valt. Hieronder vindt u een overzicht van de concrete punten die binnen deze opdracht vallen:

1. Software verwerving

U ontzorgt én professionaliseert opdrachtgevers bij het verkrijgen van de juiste (bestaande en/of nieuwe gebruiksrechten op) standaard software, on-premise, XaaS (te weten: SaaS, PaaS en IaaS, ofwel Software-, Platform-, Infrastructure-as-

a-Service) en onderhoud op door opdrachtgever gebruikte Open Source Software (hierna gezamenlijk afgekort als: SSW/XaaS/OSSO). Opdrachtgevers willen software licenties al dan niet met onderhoud en support tegen de meest (kosten-)efficiënte manier inkopen, rekening houdend met de total cost of ownership (tco). U bemiddelt tijdens het bestelproces namens opdrachtgevers met de Software Fabrikant (rechthebbende) van de standaard software of XaaS en u zorgt ervoor dat er een Direct Agreement wordt gesloten tussen opdrachtgever en Software Fabrikant. Het bestelproces wordt maximaal efficiënt ingericht. In bijlage H is een overzicht opgenomen met de huidige afname bij de broker. Dit vormt een indicatie van het type product dat onder de raamovereenkomst wordt ingekocht.

2. Gerelateerde dienstverlening

Opdrachtgevers wensen naast software verwerving gerelateerde dienstverlening en consultancy m.b.t. licentie aanschaf, compliance, implementatie/configuratie, training en opleiding, licentiemanagement en beheer af te nemen.

3. Advies en ondersteuning

We streven ernaar om ons volwassenheidsniveau te verhogen in het zoeken, inkopen, contracteren, implementeren, beheren, gebruiken en onderhouden van software.

Ongeacht het model, de licentiestructuur of de contractvorm waarop de standaardsoftware wordt aangeboden, rekenen we op uw expertise om ons te adviseren en ondersteunen omtrent keuze, selectie, onderhoud & support, licentiemodellen (dit is ook van toepassing op reeds in gebruik zijnde en bestaande standaardsoftware binnen de organisaties) zodat ons licentielandschap blijvend bij de organisatie past, marktconform geprijsd is, en optimaal afgestemd is op de behoefte, omvang en toekomstvisie.

4. Contract- en Licentie-administratie

U ontzorgt én professionaliseert opdrachtgevers bij de administratie van bestellingen, contracten en licenties. Waar mogelijk worden processen gestroomlijnd en geautomatiseerd.

5. Portal

Om een gestroomlijnde samenwerking te waarborgen, verwachten we dat u een gebruiksvriendelijk Portal beschikbaar stelt. Dit stelt onze medewerkers in staat om gemakkelijk toegang te krijgen tot relevante informatie en middelen.

6. Service Levels en Stuurinformatie

Opdrachtgevers beschikken over stuurinformatie aangeleverd door de Broker, gebaseerd op door Broker in kaart gebrachte prestatie-indicatoren (KPI's).

1.2.4 Buiten Scope

Tot de opdracht behoren niet:

- Onderdelen waarvan opdrachtgevers bepalen om deze rechtstreeks van de markt af te nemen. Opdrachtgevers hebben binnen deze Raamovereenkomst namelijk geen verplichting om de in paragraaf 1.2.3 genoemde onderdelen via de Broker af te nemen. Het staat opdrachtgevers vrij deze rechtstreeks van de markt te betrekken, zonder tussenkomst/bemiddeling van de Broker.
- Software gerelateerd aan hardware meegeleverd door de OEM
- Software en dienstverlening waarvan de leverancier/Fabrikant alleen rechtstreeks aan de eindverbruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs;
- Maatwerk software;
- SAM-dienstverlening: provincie Noord-Brabant maakt momenteel gebruik van een SAM-oplossing (SNOW). De verwachting is dat we deze oplossing blijft gebruiken. BIJ12 gebruikt dit niet en is dit ook niet van plan. SAM-dienstverlening, in de vorm van advies en consultancy, teneinde te komen tot verdere optimalisatie van het licentiële landschap van de opdrachtgevers, maakt geen onderdeel uit van de scope van deze Raamovereenkomst.

1.2.5 Raamovereenkomst

De opdracht krijgt de vorm van een Raamovereenkomst per perceel voor de verlening van software en diensten. De Raamovereenkomst heeft een looptijd van 2 jaar, en gaat uiterlijk in op 1 oktober 2024. Opdrachtgevers hebben de mogelijkheid om de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 2 maal voor de duur van 1 jaar te verlengen.

De opdracht is verdeeld in 2 percelen. U kunt zich inschrijven voor 1 of beiden percelen. Deze zijn als volgt verdeeld:

Perceel 1: raamovereenkomst met de provincie Noord-Brabant;

Perceel 2: raamovereenkomst met BIJ12.

Opdrachtgevers voorzien verschillende wijzen van aanschaf van nieuwe producten binnen de Raamovereenkomst. Opdrachtgevers kunnen functioneel of productgericht uitvragen middels een offerteaanvraag.

Bij een productgerichte offerte-aanvraag door Opdrachtgevers dient Inschrijver een offerte af te geven binnen de gestelde termijn zoals hiervoor geldt in het SLA.

Bij een functionele uitvraag dient tenminste één alternatieve aanbieding opgevraagd te worden mits er alternatieven voorradig zijn in de markt.

In geval van een functionele offerte-aanvraag zullen Opdrachtgevers ter voorbereiding een marktverkenning uitvoeren om te beoordelen welke oplossingen in de markt beschikbaar zijn en welke aansluiten op de behoefte van opdrachtgevers. Het resultaat van de marktverkenning zal worden gedeeld met Inschrijver zodat potentieel geschikte marktpartijen uitgenodigd kunnen worden om in te schrijven op de functionele uitvraag. Opdrachtgevers zullen voor de functionele uitvraag de inhoudelijke eisen/wensen en de beoordelingscriteria

opstellen; de rol van Inschrijver is enkel procesbegeleider van de functionele uitvraag (intermediair tussen opdrachtgevers en Fabrikanten, bewaken van gecommuniceerde tijdsplanning functionele uitvraag, communicatie met Fabrikanten). Opdrachtgevers zullen na ontvangst van de offertes beoordelen conform de vooraf opgestelde beoordelingscriteria.

Een functionele uitvraag waarbij Opdrachtgevers expliciet aangeven aan Inschrijver dat Opdrachtgever hiervan een melding zal publiceren op TenderNed, geeft alle geïnteresseerde partijen in de markt de mogelijkheid om zich aan te melden bij Inschrijver. Deze spontane aanmeldingen dienen in behandeling te worden genomen, getoetst aan minimale vereisten (welke worden voorgeschreven door Opdrachtgever) en gecommuniceerd met Opdrachtgever m.b.t. het resultaat: voldoet wel of voldoet niet.

Bij dit type functionele uitvraag (met gepubliceerde melding op TenderNed), dienen door Inschrijver tenminste twee alternatieve aanbiedingen opgevraagd te worden mits deze alternatieven voorradig zijn in de markt. Onder dit type functionele uitvraag vallen de offerte-aanvragen met een geraamd bedrag van boven de EU aanbestedingsgrens. Opdrachtgevers zullen Inschrijver instrueren hoe om te gaan met de procedure die hoort bij dit type uitvraag m.b.t. de communicatie met gegadigde partijen. De rolverdeling tussen Opdrachtgever en Inschrijver is hetzelfde als hierboven beschreven in geval van een functionele offerte-aanvraag.

Daarnaast hebben opdrachtgevers altijd de mogelijkheid nieuwe software middels een Europese aanbesteding in de markt te zetten.

1.2.6 Omvang van de Raamovereenkomst

Perceel 1 (Provincie Noord-Brabant)

De Provincie garandeert partijen bij de Raamovereenkomst geen omzet. De inschatting van de waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 7.000.000 per jaar. E.e.a. biedt slechts een indicatie van mogelijke omzet. Aangezien de scope van de Raamovereenkomst (lees: de af te nemen softwarelicenties en diensten) niet op voorhand volledig vastgesteld kan worden, kan de waarde van de Raamovereenkomst fluctueren. Aan de afgegeven indicatie kunnen derhalve geen rechten ontleend worden. Zodra een maximumbedrag van in totaal € 28.000.000 is bereikt, verstrekt de Provincie geen opdrachten meer binnen de Raamovereenkomst en eindigt deze Raamovereenkomst.

Perceel 2 (BIJ12)

BIJ12 garandeert partijen bij de Raamovereenkomst geen omzet. De inschatting van de waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 900.000 per jaar. E.e.a. biedt slechts een indicatie van mogelijke omzet. Aangezien de scope van de Raamovereenkomst (lees: de af te nemen softwarelicenties en diensten) niet op voorhand volledig vastgesteld kan worden, kan de waarde van de Raamovereenkomst fluctueren. Aan de afgegeven indicatie kunnen derhalve geen rechten ontleend worden. Zodra een maximumbedrag van in totaal € 8.000.000 is bereikt, verstrekt BIJ12 geen opdrachten meer binnen de Raamovereenkomst en eindigt deze Raamovereenkomst.

2 Procedure

2.1 Algemeen

Opdrachtgevers doorlopen voor deze aanbesteding een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012. Deze aanbesteding is aangekondigd op www.tenderned.nl. Opdrachtgevers laten deze aanbesteding volledig via TenderNed verlopen. Voor meer informatie over het digitaal inschrijven via TenderNed verwijzen wij u naar www.tenderned.nl en naar bijlage D "Stappenplan digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed".

Als in dit beschrijvend document merken, octrooien, types of een bepaalde oorsprong is aangeduid, moet u dit lezen met de toevoeging "of daarmee overeenstemmend", tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige situatie is.

2.2 Gegevens penvoerder

Contactgegevens:	
Contactadres: Provincie Noord-Brabant Bart Louwers Postbus 90151 5200 MC 's-Hertogenbosch Communicatie via TenderNet	Bezoekadres: Provinciehuis Noord-Brabant Brabantlaan 1 5216 TV 's-Hertogenbosch

2.3 Aankondiging

Op 30 april 2024 hebben opdrachtgevers een aankondiging van de opdracht verzonden aan www.tenderned.nl, die de aankondiging heeft doorgezonden aan het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen. Naam en casenummer van de aanbesteding zijn: Softwarebroker C2329132.

2.4 Inschrijvingsfase

2.4.1 Nadere inlichtingen over de aanbesteding

Vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding kunt u uiterlijk op de in de planning genoemde datum stellen. U gebruikt hiervoor de Vraag en Antwoord module van TenderNed.

Opdrachtgevers beantwoorden alle vragen schriftelijk in een zgn. nota van inlichtingen. Er zijn 2 rondes nota van inlichtingen. U kunt via www.tenderned.nl kennis nemen van deze nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt deel uit van dit beschrijvend document. Vragen die na de uiterste datum voor het stellen van vragen worden ingediend worden in principe niet in behandeling genomen.

Op deze wijze kunt u ook vragen stellen en suggesties doen ten aanzien van de conceptovereenkomst.

Opdrachtgevers bepalen welke opmerkingen of suggesties zij honoreren. In de zgn. nota van inlichtingen maken zij bekend of de conceptovereenkomst naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

2.4.2 Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document

Dit beschrijvend document is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsprocedure of het beschrijvend document tegenkomt, verzoeken wij u deze direct aan de contactpersoon van opdrachtgevers te melden. Tekortkomingen die na het indienen van de inschrijvingen naar voren komen, kunnen niet aan opdrachtgevers worden tegengeworpen. Door in te schrijven accepteert u het voorgaande.

2.4.3 Sluitingsdatum indienen inschrijvingen

Uw inschrijving moet uiterlijk op 1 juli 2024 om 10:00 uur door opdrachtgevers ontvangen zijn.

Opdrachtgevers openen direct na het verstrijken van de inschrijftermijn de inschrijvingen. Het proces-verbaal van de opening wordt verstrekt via www.tenderned.nl

De risico's van vertraging tijdens de verzending als gevolg van bijvoorbeeld een (ver)storing tijdens het uploaden van documenten komen voor rekening van de Inschrijver. Wij willen u daarom adviseren om ruim voor het verstrijken van de sluitingstermijn met het uploaden van uw documenten te beginnen.

2.5 Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)

Inschrijvingen die niet voldoen aan de hieronder weergegeven vormvereisten kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

2.5.1 Taal

Uw inschrijving (en alle verdere communicatie, waaronder de communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht) is volledig in het Nederlands. Slechts productbeschrijvingen en bedrijfsgegevens mogen ook in het Engels worden aangeleverd.

2.5.2 Ondertekening

Uw inschrijving is ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Uit het handelsregister dient te blijken dat de persoon die tekent daadwerkelijk tekenbevoegd was op het moment van ondertekenen.

In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen moet de inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ondertekend worden.

Door het indienen van een inschrijving en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende documenten, waaronder de vigerende ARBIT-2022 voorwaarden, als ook met de gevolgde aanbestedingsprocedure.

Inschrijvingen die op wezenlijke, niet herstelbare punten in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende documenten, inschrijvingen die gedaan worden met enige voorbehoud en inschrijvingen die onder wezenlijk afwijkende voorwaarden worden gedaan, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig en worden terzijde gelegd.

2.5.3 Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden

De opdrachtnemer dient te handelen volgens de uitvoeringsbepalingen van alle van toepassing zijnde wetten, regelingen, verordeningen, besluiten, maatregelen, en voorschriften die door de Rijksoverheid, de Provincie, de gemeentelijke overheid en het Waterschap, of door andere daartoe wettelijk aangewezen organen, zijn vastgesteld. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de opdrachtnemer met de vereiste zorg voor het milieu.

Tevens verklaart u conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in de opdracht. Opdrachtgevers mogen vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. De betreffende verklaring is bijgesloten in bijlage 4.

2.5.4 Indeling van de inschrijving

De inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat alle stukken in de inschrijving zijn opgenomen die in het beschrijvend document worden voorgeschreven. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij opdrachtgevers het ontbreken van bepaalde informatie aanmerken als een kennelijk materiële fout of als de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft.

De door u aan te leveren bestanden levert u volgens de onderstaande bestandsindeling aan.

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlagen	
• ARBIT-2022 • Huidige afname bij broker februari 2024 • Concept Raamovereenkomst Softwarebroker • Model verwerkersovereenkomst leveren softwarelicenties	
Aan te leveren stukken	In te dienen documenten
• Begeleidende brief	Brief.pdf
• PVA licentiebeheer advisering, licenties, licentiemodellen en contractvormen	PVA licentie
• PVA ontzorging, bestelling en administratieve zaken rondom licenties, bestelproces en online klantportal	PVA ontzorging
• Volledige inschrijving	Inschrijving.pdf
• SLA (conform de eisen in dit document)	SLA.pdf
• Uniform Europees Aanbestedingsdocument, middels module in TenderNed invullen	
• Verklaring akkoord met alle voorwaarden bijlage 1	VA.pdf
• Gegevens technische bekwaamheid conform bijlage 2	Technisch.pdf
• Prijzenblad; zie bijlage 3	Prijzenblad.pdf
• Verklaring geen Russische betrokkenheid; zie bijlage 4	VARB.pdf

2.5.5 Geldigheidsduur

Uw inschrijving is tenminste geldig tot 3 maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Uw inschrijving bevat geen voorbehouden met betrekking tot toekomstige ontwikkelingen.

Als tegen de gunningsbeslissingen van opdrachtgevers door middel van een kort geding bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van uw inschrijving automatisch geacht te gelden tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

2.5.6 Indiening van de inschrijving

Opdrachtgevers laten deze aanbestedingsprocedure volledig via TenderNed verlopen. Dat houdt in dat uw inschrijving voor de sluitingstermijn via TenderNed aangeleverd dient te worden volgens de bestandsnaamindeling uit paragraaf 2.5.4 van dit document.

Ten aanzien van het financiële deel van de aanbidding gelden de volgende voorschriften:

- u geeft alle geldbedragen in Euro;
- u geeft alle geldbedragen exclusief omzetbelasting;
- u mag geen financiële 'pro-memorie' posten opnemen;
- kosten die u niet in uw inschrijving noemt, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten, zijn voor uw rekening;
- u mag de rekenregels en het bestandsformaat van het spreadsheet niet aanpassen.

Opdrachtgevers voeren geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat u de prijs volledig bepaalt in uw inschrijving. U krijgt dus één gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden.

Het indienen van een manipulatieve inschrijving is verboden. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van opdrachtgevers de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als:

- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van negatieve of nultarieven.

2.6 Beoordelingsfase

2.6.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen door opdrachtgevers vindt in deze volgorde plaats:

- 1 opening van de inschrijvingen en opmaken procesverbaal van opening;
- 2 controle van inschrijving op de vormvereisten;
- 3 toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de Inschrijvers aan de uitsluitingsgronden en minimumeisen;
- 4 beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria;
- 5 opmaken procesverbaal van gunning.

2.6.2 Controle van de inschrijving op de vormvereisten

Opdrachtgevers controleren de tijdig binnengekomen inschrijvingen eerst op de vormvereisten van paragraaf 2.5. Als een inschrijving niet voldoet aan deze vormvereisten kunnen opdrachtgevers deze inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.3 Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen

Vervolgens stellen opdrachtgevers vast of:

- op uw bedrijf geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;

- uw bedrijf voldoet aan de gestelde minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht. Als op uw bedrijf uitsluitingsgronden van toepassing zijn of als uw bedrijf niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan sluiten opdrachtgevers uw inschrijving uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.4 Beoordeling op het gunningscriterium

Daarna onderzoeken opdrachtgevers of uw aanbidding voldoet aan de gestelde eisen. Als uw aanbidding aan één of meer eisen niet voldoet wordt uw inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling. Als u wel aan de eisen voldoet, wordt uw inschrijving beoordeeld op basis van het gekozen gunningscriterium.

2.6.5 Gunning

Opdrachtgevers besluiten ieder voor hun perceel op basis van de toetsing aan het gunningscriterium aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen.

Vervolgens delen opdrachtgevers aan alle Inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mee. Mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

Opdrachtgevers sluit de Raamovereenkomst in ieder geval niet eerder dan na verloop van een periode van 20 dagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers. Gedurende deze periode kunnen Inschrijvers bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing, op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht daartoe. Dit kan door betekening van een dagvaarding in kort geding. Opdrachtgevers zijn bevoegd de gunningsbeslissing te herzien zolang de Raamovereenkomst niet is gesloten.

2.7 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot aan het besluit om de beoogde Raamovereenkomst te ondertekenen de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft aanbestedende dienst geen verplichting tot gunnen.

2.8 Meldpunt aanbestedingen

Opdrachtgevers doen hun uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van opdrachtgevers in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke

bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van opdrachtgevers dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Klachten over het verloop van de procedure kunnen gesteld worden via meldpuntaanbestedingen@brabant.nl, overeenkomstig de Klachtenregeling aanbesteden Provincie Noord-Brabant 2023.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan opdrachtgevers. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij opdrachtgevers anders beslissen.

2.9 Communicatie

Wij verzoeken u alle communicatie over onderhavige aanbesteding via de berichtenmodule op het TenderNed platform te voeren. Dit houdt in dat u alle berichten verstuurt vanuit uw TenderNed account. Ook alle berichtenverkeer vanuit opdrachtgevers zullen via deze berichtenmodule verlopen. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

Opdrachtgevers staan niet toe dat u op andere wijze dan in paragraaf 2.2 beschreven met medewerkers van opdrachtgevers over de aanbesteding communiceert. Beïnvloeding, op welke manier dan ook, van bij de aanbesteding betrokken medewerkers, leidt in beginsel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

2.10 Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen

Door inschrijving gaat u akkoord met de gestelde procedurele eisen en de eisen die opdrachtgevers stellen aan de inschrijving.

2.11 Planning van de aanbesteding

Data *	Omschrijving
30-4-24	Aankondiging van de aanbesteding verzonden naar www.tenderned.nl
15-5-24	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van het beschrijvend document
23-5-24	Verzending nota van inlichtingen 1 naar aanleiding van de vragen
31-5-24	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van nota van inlichtingen 1
7-6-24	Verzending nota van inlichtingen 2 naar aanleiding van de vragen

1-7-24	Uiterste datum ontvangst inschrijvingen 10.00 uur
9-7-24	Mededeling gunningsbeslissing (deze termijn en de volgende termijnen zijn indicatief)
29-7-24	Verstrijken termijn van 20 dagen na verzending gunningsbeslissing
6-8-24	Contractering / gunning
8-8-24	Publicatie gunning

* data zijn indicatief en onder voorbehoud

2.12 TenderNed

2.12.1 Gebruik TenderNed

Mocht u problemen ondervinden in het gebruik van TenderNed dan heeft TenderNed een eigen Servicedesk die u kunt raadplegen. Via de TenderNed Servicedesk kunt u ondersteuning verwachten in het:

- gebruik van de inlog- gegevens
- gebruik van TenderNed;
- oplossen van storing/problemen met betrekking tot TenderNed.

De Servicedesk van TenderNed is te bereiken via telefoonnummer 0800-8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl

2.12.2 e-Herkenning

Om een nieuwe onderneming in TenderNed te kunnen registreren is een e-Herkenningsmiddel nodig. De registratie van buitenlandse ondernemingen verloopt nog via TenderNed zelf, omdat e-Herkenning voor hen niet beschikbaar is. Met een e-Herkenningsmiddel is het mogelijk om zowel gebruiker als onderneming in één keer te registreren. TenderNed adviseert ondernemingen tijdig een e-Herkenningsmiddel aan te schaffen, zodat zij geen hinder ondervinden bij deelname aan een aanbesteding. Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed met e-Herkenning kunt u terecht bij de Servicedesk van TenderNed.

3 Geschiktheid van het bedrijf van de Inschrijver

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de persoonlijke situatie van Inschrijver. In artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 staan de door opdrachtgevers te hanteren uitsluitingsgronden opgesomd. In paragraaf 3.2 is aangegeven hoe opdrachtgevers met deze uitsluitingsgronden zullen omgaan.

De geschiktheid van Inschrijver om gedurende de contractperiode de opdracht uit te voeren, wordt bepaald aan de hand van minimum eisen ten aanzien van de economische en financiële draagkracht en de technische bekwaamheid.

Inschrijver dient te voldoen aan de door opdrachtgevers gevraagde geschiktheidseisen en de daarbij behorende dan wel gevraagde verklaringen (in de paragrafen 3.3 t/m 3.7). Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (module in Tenders) geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde in de paragrafen 3.3 t/m 3.7.

Van de Inschrijver(-s) aan wie opdrachtgevers voornemens is de opdracht te gunnen, zullen opdrachtgevers overlegging van de bewijsstukken en/of ondertekende verklaringen vorderen als voorwaarde voor het definitief gunnen van de opdracht. Indien de winnende Inschrijver hiertoe niet in staat is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en zal, voor wat betreft de overige Inschrijvingen, een herberekening op basis van de vooraf bekendgemaakte gunningscriteria plaatsvinden. Vervolgens zal aan de alsdan winnende Inschrijver (voorlopig) worden gegund, na overlegging van de opdrachtgevers opgeëiste bewijsstukken en/of rechtsgeldig ondertekende verklaringen.

Opdrachtgevers kunnen de door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren kan door opdrachtgevers worden aangemerkt als het afleggen van valse verklaring en kan leiden tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbesteding.

Indien Inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden, wordt de Inschrijving terzijde gelegd. De betreffende Inschrijver komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking.

3.2 Uitsluitingsgronden

Opdrachtgevers wensen uitsluitend zaken te doen met ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.

Ten bewijze dat een Inschrijver niet in een van de omstandigheden vermeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 verkeert, ontvangen opdrachtgevers van u het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Hiervoor dient u de module te gebruiken in Tenders

op grond waarvan kan worden gesteld dat gronden voor uitsluiting niet op de Inschrijver van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst heeft bij Deel I van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens van de aanbesteding en aanbestedende dienst ingevuld. Daarnaast zijn de voor deze opdracht relevante uitsluitingsgronden geselecteerd in Deel III.

De Inschrijver dient het formulier in en/of aan te vullen voor Deel II III, IV en VI, en de verklaring te ondertekenen.

Van de Inschrijver(-s) aan wie opdrachtgevers voornemens zijn de opdracht te gunnen, zullen opdrachtgevers overlegging van bewijsstukken, als bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, met betrekking tot de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 vorderen. (zie paragraaf 3.1). De bewijsstukken dienen binnen 6 werkdagen na het verzoek daartoe aangeleverd te worden.

Bewijsstukken betreffende Uitsluitingsgronden:

- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring Belastingdienst nakomen fiscale verplichtingen;
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.

Een aanvraag om de afgifte van een gedragsverklaring aanbesteden wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie door degene omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd of door een vertegenwoordiger van de rechtspersoon omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Indien u als Inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, verklaring belastingdienst of uittreksel van de Kamer van Koophandel dan is het advies om deze voortijdig aan te vragen. Dit i.v.m. de verwachte lange levertijd.

De verklaring belastingdienst en het uittreksel van de Kamer van Koophandel mogen niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Inschrijving door een combinatie en inzet van onderaannemers:

Indien wordt ingeschreven als combinatie dient ieder lid van die combinatie te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en de daarbij behorend Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht, dan wel technische en beroepsbekwaamheid dan dient deze onderaannemer eveneens te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en het daarbij behorende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

3.3 Wet Bibob

Om te voorkomen dat de overheid met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, behouden opdrachtgevers zich het recht voor om een Bibob-onderzoek conform de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). Voor meer informatie omtrent de Wet Bibob verwijzen wij u naar bijlage C.

3.4 Financiële en Economische draagkracht van Inschrijver

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht aantonen door:

- het overleggen van een passende bankverklaring of een bewijs van een verzekering tegen beroepsrisico's;
- overlegging van balansen of van balansuittreksels;
- het overleggen van een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is.

3.5 Technische bekwaamheid

De technische bekwaamheid van Inschrijvers kan worden aangetoond aan de hand van: referenties en kwaliteitszorg- en borging.

3.5.1 Referenties

Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voldoet Inschrijver aan het volgende:

Door middel van referenties toont Inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen.

De referenties dienen gedurende de afgelopen drie jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf sluitingsdatum van Inschrijving). De gevraagde referentieprojecten behoeven niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht gelijk te zijn, maar wel op onderdelen van de opdracht vergelijkbaar. Meer in het bijzonder dient de betreffende kerncompetentie wel direct uit aangeleverde referenties te herleiden zijn. Een

referentieopdracht behoeft niet afgerond te zijn, mits deze referentieopdracht minimaal 1 jaar in uitvoering is.

In deze aanbesteding zijn de volgende kerncompetenties m.b.t. de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid relevant:

1. Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het Leveren en administreren van gebruiksrechten van software, conform definitie in de Opdrachtomschrijving (Paragraaf 1.2), onder het regime van een Raamovereenkomst met een overheidsinstelling met een minimale opdrachtwaarde van € 500.000,- op jaarbasis.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het adviseren binnen een overheids-omgeving over een softwarelicentie- en licentie onderhoudsportfolio, waarbij de omvang van de softwarelicentie- en licentie onderhoudsportfolio een minimale contractwaarde van € 500.000,- heeft. Hierbij is de advisering in ieder geval ook gericht op het minimaliseren van de Total Cost of Ownership van voornoemde overeenkomsten voor de klant.
3. Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar voor overheidsorganisaties of samenwerkingsverband daarvan met ten minste 500 medewerkers naar tevredenheid een Microsoft Enterprise Agreement gefaciliteerd.

Per kerncompetentie moet Inschrijver één referentie overleggen. Als één referentie op alle kerncompetenties betrekking heeft, moet Inschrijver minimaal twee verschillende referenties voor de betreffende kerncompetenties aanleveren.

Inschrijver dient de verklaring, zoals opgenomen in bijlage 2, per referentie in objectieve bewoordingen in te vullen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Niet eerder dan de voorlopige gunning dient de verklaring tevens door de referenten te worden ondertekend. Het is opdrachtgevers toegestaan de contactpersonen van de referentieverstreckende organisaties zonder tussenkomst van de Inschrijver te benaderen.

3.5.2 Kwaliteitszorg en -borging

Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voldoet Inschrijver aan het volgende:

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsborgingsysteem passend bij het uitvoeren van deze Opdracht. Dit kwaliteitsborgingsysteem dient minimaal een procedure te bevatten van regelmatig terugkerende audits met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten te verbeteren. Inschrijver beschikt over een kwaliteitsborgingsysteem NEN-ISO-9001/2000 gecertificeerd, of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van opdrachtgevers. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een accreditatie-instelling. Een na op aanvraag van aanbestedende dienst te overleggen kopie van een certificaat moet door Inschrijver zijn gedateerd en gewaarmerkt;

Indien Inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsborgingsysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de NEN-ISO-9001/2000, dient Inschrijver naast het certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde NEN-ISO-9001/2000 systeem.

Indien Inschrijver een combinatie betreft dient aan de kwaliteitsborgingscertificering te worden voldaan door alle combinanten. Inschrijver verklaart door het ondertekenen en toevoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan deze geschiktheidseis te voldoen. Inschrijver dient een kopie van certificaten of vergelijkbare certificaten op het gebied van de kwaliteitsborging bij gunning te kunnen overleggen.

3.5.3 Informatiebeveiliging

Inschrijver dient te beschikken over een informatiebeveiligingscertificaat op basis van de norm ISO-27001 "Informatiebeveiliging" dat betrekking heeft op de aard van de leveringen en de diensten als omschreven in dit document of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van opdrachtgevers. Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een accreditatie-instelling. Een na op aanvraag van aanbestedende dienst te overleggen kopie van een certificaat moet door Inschrijver zijn gedateerd en gewaarmerkt;

Indien Inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001, dient Inschrijver naast het certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001 systeem.

Indien Inschrijver een combinatie betreft dient aan de informatiebeveiligingscertificering worden voldaan door alle combinanten. Inschrijver verklaart door het ondertekenen en toevoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Inschrijver dient een kopie van certificaten of vergelijkbare certificaten op het gebied van de informatiebeveiliging bij gunning te kunnen overleggen.

3.6 Geschiktheid en beroep op derden

Inschrijvers kunnen zich voor het aantonen van hun financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid (onder paragraaf 3.4 en 3.5), beroepen op de bekwaamheid en de referenties van een derde (lid van een combinatie, onderaannemer(s) en of groepsmaatschappijen). Indien dit van toepassing is op de situatie van de Inschrijver, dient Inschrijver dit aan te geven

op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Deel II / C (module in TenderNed).

4 Gunning

Voor beide percelen gelden dezelfde gunningscriteria en wijze van beoordelen. Er is 1 beoordelingscommissie (zie paragraaf 4.5) die voor beide percelen de inschrijvingen beoordeelt.

4.1 Eisen en wensen ten aanzien van de dienst

U baseert uw inschrijving op de voorwaarden, specificaties en beschrijvingen zoals opgenomen in dit beschrijvend document. Alle eerder in dit verband aangeboden documenten en gemaakte afspraken komen hiermee te vervallen. U gaat in op alle in het beschrijvend document opgenomen eisen en wensen die de Provincie heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie.

Door een inschrijving te doen, bevestigt u akkoord te zijn met alle in het beschrijvend document opgenomen eisen en wensen die de Provincie heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie.

4.2 Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)

Opdrachtgevers beoordelen deze aanbesteding op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). EMVI is de verzamelnaam voor 3 gunningscriteria: beste prijs-kwaliteitverhouding (beste pkv/bpkv), levenscycluskosten (laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit) en laagste prijs. Opdrachtgevers hanteren bij deze aanbesteding het gunningscriterium: 'beste prijs-kwaliteitsverhouding'

Daaronder hanteren opdrachtgevers de volgende subgunningscriteria met de daarbij horende wegingspercentage:

Sub-gunningscriterium		Maximaal aantal punten
Prijs	Marge (%)	40
Kwaliteit	Plan van aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen.	15
	Plan van aanpak ontzorging bestellingen en administratieve zaken rondom de licenties, bestelproces en online portal.	30
	Plan van Aanpak procesbegeleiding Functionele Uitvraag	15
Totaal		100

Als meer dan één Inschrijver met eenzelfde puntenaantal op de eerste plaats eindigt, komt de Inschrijver in aanmerking die het hoogst scoorde op het criterium Plan van Aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen. Indien ook op dit criterium gelijk wordt gescoord vindt loting plaats.

4.3 Scoregrondslag subgunningscriterium Prijs

Voor alle in te dienen prijzen, tarieven en marges geldt dat de re-transitiekosten van de uitgevraagde dienstverlening inbegrepen dient te zijn. Re-transitiekosten kunnen dus niet separaat in rekening gebracht worden bij einde van de Raamovereenkomst.

4.3.1 Marge

Met marge wordt bedoeld het percentage bovenop de inkoopprijs die door Inschrijver en alle mogelijke tussenpartijen wordt gehanteerd. Inschrijver dient een marge op te geven tussen de 1% en 3%. U dient een marge te selecteren uit onderstaande tabel en op te geven op het Prijzenblad (conform bijlage 5).

De score op dit onderdeel komt als volgt tot stand:

Ingediende marge in %	Punten
1,0	40
1,2	36
1,4	32
1,6	28
1,8	24
2,0	20
2,2	16
2,4	12
2,6	8
2,8	4
3,0	0

Bestellingen worden door opdrachtgevers aan Inschrijver vergoed op basis van de daadwerkelijke Inkoopprijs, die Inschrijver heeft betaald voor de aanschaf van de bestelling bij de Producent, vermeerderd met de marge.

Voor de volgende partijen hanteert Opdrachtnemer een marge van 0%:

- Microsoft
- Oracle

4.4 Scoregrondslag subgunningscriterium Kwaliteit

De door Inschrijver aangeleverde beantwoording onder paragraaf 4.4.1 en 4.4.2 wordt in zijn totaliteit beoordeeld op de mate waarin deze SMART is gemaakt, dat wil zeggen op de volgende vijf aspecten:

1. Specifiek: welke activiteiten worden uitgevoerd? Wat wordt er bereikt? Wie zijn erbij betrokken? Waar worden de activiteiten uitgevoerd? Is de communicatie benoemd?
2. Meetbaar: wanneer en op welke wijze koppelt Inschrijver terug aan welke vertegenwoordiger van opdrachtgevers? Wordt door Inschrijver een voortgangsrapportage met betrekking tot het controleproces opgeleverd, zo ja met welke frequentie?
3. Acceptabel: is de door Inschrijver voorgestelde inbreng van opdrachtgevers acceptabel voor opdrachtgevers? Is de door Inschrijver voorgestelde planning acceptabel voor opdrachtgevers? Is de voorgestelde communicatie acceptabel voor opdrachtgevers?
4. Realistisch: is de door Inschrijver voorgestelde planning haalbaar en uitvoerbaar met aanvaardbare inspanningen van Inschrijver en opdrachtgevers? Zet Inschrijver juiste deskundigheid en capaciteit in?
5. Tijdgebonden: is in een tijdlijn aangegeven wanneer welke activiteit plaatsvindt? Is er een start- en eindtermijn gedefinieerd en zijn in de tussenliggende periode duidelijke mijlpalen geformuleerd?

De beschrijving wordt beoordeeld op volledigheid, inhoudelijke aanpak, aansluiting op de provinciale werkwijze en de faciliteiten die de Aanbestedende dienst u beschikbaar dient te stellen voor het verrichten van deze werkzaamheden (inclusief de duur daarvan).

Voor de plannen van aanpak die deel uit maken van uw inschrijving geldt dat deze aan de volgende voorwaarden dienen te voldoen:
Ieder plan van aanpak bestaat maximaal uit drie pagina's A4 (in lettertype Times new roman, 11 pt, enkelzijdig, regelafstand 1).

4.4.1 Plan van Aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen

Voor dit onderdeel dient u een plan van aanpak in. Hieronder wordt nader toegelicht wat opdrachtgevers hieromtrent verwachten.

Nr.1 Kwaliteitscriterium		
Sub-gunningscriterium	Plan van Aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen	15 punten
Doelstelling van de opdrachtgever	Opdrachtgevers willen steeds compliant zijn tegen zo laag mogelijke kosten, rekening houdend met de total cost of ownership (TCO). Daarom heeft opdrachtgevers per licentiepakket behoefte aan advies over de juiste aantallen en type licenties, het releasemanagement (N/N-1 norm), het licentiemodel en de contractvorm die aansluit bij de vraag van de betreffende afdeling van opdrachtgevers.	
Aandachtspunten/elementen	De wijze waarop in uw bedrijf een advies over licenties, het licentiemodel en de contractvorm voor de klant tot stand komt, en de vorm en wijze waarop dit advies gecommuniceerd wordt naar de klant en naar de vendors.	

	De wijze waarop u de advisering gedurende de looptijd van het contract (inclusief mogelijke verlenging) proactief borgt.
	De wijze waarop u op de hoogte blijft van de ontwikkelingen met betrekking tot de mogelijke licentietype en de verschillende contract- en licentievormen en de wijze waarop u die kennis naar de klant brengt.
	De wijze waarop u op de hoogte blijft van de behoeften van de klant.
	De wijze waarop u de klant informeert over nieuwe softwareproducten binnen het domein Overheid, die aansluiten op de klantbehoefte, en de wijze van samenwerking met Opdrachtgever.
	De wijze waarop u de klant proactief informeert en adviseert over uit te voeren releases (updates en upgrades), rekening houdend met de N/N-1 norm.
	De wijze waarop de laagste TCO doorlopend wordt geborgd.

4.4.2 Plan van aanpak ontzorging bestellingen en administratieve zaken rondom de licenties, bestelproces en online portal.

Voor dit onderdeel dient u een plan van aanpak in. Hieronder wordt nader toegelicht wat opdrachtgevers hieromtrent verwachten.

Nr. 2 Kwaliteitscriterium		
Sub-gunningscriterium	Plan van Aanpak ontzorging bestellingen en administratieve zaken rondom de licenties, bestelproces en online portal.	30 punten
Doelstelling van de opdrachtgever	Opdrachtgevers willen "ontzorgd" worden bij de afhandeling van bestellingen en administratieve zaken rondom de licenties en eventuele verlenging van onderhoud op de licenties.	
Aandachtspunten/elementen	De wijze waarop het proces verloopt via het klantportaal vanaf de eerste vraag van opdrachtgevers tot en met de betaling van de factuur. Beschrijf de stappen die in dit proces worden onderscheiden en wie wat moet doen.	
	De wijze van samenwerking met opdrachtgevers: de snelheid waarmee en de wijze waarop Inschrijver een antwoord aan de opdrachtgever verstrekt conform de Eisen aan de dienstverlening opgenomen KPI's. Vermeld hierbij de rol van het klantportaal in de communicatie/samenwerking tussen partijen.	
	De wijze waarop u opdrachtgevers ontzorgt bij verlengingen van contracten en licenties, en eventuele tussentijdse wijzigingen in het licentiemodel van de vendor.	
	De wijze waarop u over de kwaliteit van de dienstverlening rapporteert middels de gevraagde kwartaalrapportage. Hierin komt tevens naar voren welke stappen u onderneemt om de KPI's continu te realiseren.	
	De mate waarin andere additionele functies binnen het klantportaal standaard aanwezig zijn die toegevoegde waarde bieden bij het vereenvoudigen van software beheer. Hierbij geldt dat meer functies met toegevoegde waarde tot een hogere score leiden dan indien dit in mindere mate kan.	

4.4.3 Plan van Aanpak procesbegeleiding Functionele Uitvraag

Voor dit onderdeel dient u een plan van aanpak in. Hieronder wordt nader toegelicht wat opdrachtgevers hieromtrent verwachten.

Nr.1 Kwaliteitscriterium		
Sub-gunningscriterium	Plan van Aanpak procesbegeleiding Functionele Uitvraag	15 punten
Doelstelling van de opdrachtgever	Voor nieuw te leveren producten/diensten kan een functionele offerte-aanvraag via de broker worden uitgevraagd. Van de broker wordt verwacht dat deze een Functionele offerte-aanvraag in de markt zet en begeleidt om te komen tot een software-oplossing die aansluit op de behoefte van opdrachtgevers.	
Aandachtspunten/elementen	Beschrijf welke activiteiten u voorafgaand aan de publicatie van de Functionele Uitvraag uitvoert	
	De wijze waarop u communiceert met opdrachtgevers en potentiële inschrijvers.	
	De wijze waarop u de rol van procesbegeleider uitvoert bij een Functionele Uitvraag. Beschrijf de stappen die in dit proces worden onderscheiden, de termijnen die worden gehanteerd, en wie wat moet doen.	

4.5 Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

De plannen van aanpak worden beoordeeld door een terzake deskundige beoordelingscommissie, bestaande uit 4 leden, waarvan 1 lid vanuit BIJ12 en de overige leden vanuit de Provincie. In de commissie zijn de volgende expertises aanwezig: inkoop ICT, contract- en leveranciersmanagement ICT. Elk lid van beoordelingscommissie kent aan de afzonderlijke plannen van aanpak punten toe overeenkomstig het puntensysteem, zoals hieronder in de tabel opgenomen. Vervolgens bepaalt de beoordelingscommissie in een nader overleg in consensus de definitieve score. De in consensus vastgestelde waardering van de beoordelingscommissie wordt vervolgens omgezet in een gewogen score. Hierbij geldt dat een waardering met het cijfer 10 gelijk staat aan de maximaal te behalen score. Een lager cijfer leidt tot een evenredig lagere score. Afronding vindt plaats op twee cijfers achter de komma.

Voor ieder in te dienen plan van aanpak geldt dat de minimum vereiste waardering "4 - Matig" dient te zijn.
Een onvoldoende (0) beoordeling van één van de ingediende plannen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Cijfer beoordelingscommissie	score
10 - Uitstekend	10/10 * maximaal te behalen punten
8 - Goed	8/10 * maximaal te behalen punten
6 - Voldoende	6/10 * maximaal te behalen punten
4 - Matig	4/10 * maximaal te behalen punten

0 - Onvoldoende	Knock Out
-----------------	-----------

Rekenvoorbeeld:

Inschrijver heeft voor het ingediende Plan van aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen een score van 8 behaald.

8/10 * maximaal te behalen punten

8/10 * 15 punten = **12 punten**

Inkoop zal het beoordelingsproces begeleiden. Daarbij wordt de volgende waardering gehanteerd:

Waardering	Omschrijving
10 Uitstekend	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van dit Beschrijvend document. Alle elementen en aspecten van het betreffende gunningcriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de eis en wens van Opdrachtgever.
8 Goed	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van dit Beschrijvend document. Alle gevraagde elementen zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord
6 Voldoende	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van dit Beschrijvend document. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord.
4 Matig	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat Inschrijver slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft ten dele geen of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Offerteaanvraag, de offerteaanvraag documenten en de gevraagde dienstverlening en/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de eis en wens van Opdrachtgever.
0 Onvoldoende = Knock-Out	Naar het oordeel van het beoordelingsteam gaat Inschrijver zeer beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts zeer beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van deze Offerteaanvraag, de offerteaanvraag documenten en de gevraagde dienstverlening en/of sluit zeer beperkt aan bij de wens van Opdrachtgever, dan wel Inschrijver geeft naar het oordeel van het beoordelingsteam geen inhoudelijk antwoord op de vraag.

4.6 Bepaling inschrijving met BPKV

Pas nadat, conform omschreven in paragraaf 4.5 in consensus de definitieve scores (punten) van de kwalitatieve sub-gunningscriteria zijn vastgesteld, zullen de ingediende elementen van het sub-gunningscriterium prijs gedownload en openbaar worden gemaakt aan het beoordelingsteam. Zoals omschreven in paragraaf 4.3 worden deze prijselementen omgezet in punten.

De Inschrijver met het hoogste puntentotaal (kwalitatieve criteria + prijscriteria) heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan. Als meer dan één Inschrijver met eenzelfde puntenaantal op de eerste plaats eindigt, komt de Inschrijver in aanmerking die het hoogst scoorde op het criterium Plan van Aanpak advisering licenties, licentiemodellen en contractvormen. Als ook in dat geval eenzelfde score wordt behaald, wordt tussen de gelijk geëindigde Inschrijvers geloot.

5 Uitvoering van de dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan opdrachtgevers verder in op de specifieke uitgangspunten van de uitgevraagde (scope van de) dienstverlening. Deze uitgangspunten dienen daarbij als achtergrondinformatie voor het vervaardigen van de plannen van aanpak zoals vermeld onder subgunningscriterium Kwaliteit (zie paragraaf 4.4).

1. Software verwerving

U sluit uw verwervingsstrategie per offertetraject aan op wat opdrachtgevers functioneel of productgericht bij u uitvragen. In overleg met opdrachtgevers bepaalt u de beste werkwijze voor het zoeken, inkopen en contracteren van softwareoplossingen.

U ontzorgt én professionaliseert opdrachtgevers bij de aanschaf en het contracteren van software. Met de Inschrijver wordt een Nadere Overeenkomst gesloten ter verkrijging van software-licenties. De Nadere Overeenkomst leidt ertoe dat er tevens een rechtstreekse relatie (Direct agreement) ontstaat tussen de opdrachtgevers en de Fabrikant van de software. Dit betekent onder meer dat de licenties op naam zullen worden gesteld van opdrachtgevers. Opdrachtgevers hechten grote waarde aan het zoveel mogelijk toepassen van haar Inkoopvoorwaarden in Direct Agreements met Fabrikanten, hiertoe zal de broker deze voorwaarden actief aanbieden bij de Fabrikant van de software op het moment dat deze door bemiddeling door de Inschrijver in een Direct agreement treedt met opdrachtgevers. U draagt er zorg voor dat ten behoeve van opdrachtgevers het maximaal/optimaal haalbare gerealiseerd wordt qua compliance met ARBIT-2022 en andere Inkoopvoorwaarden van opdrachtgevers in haar relatie met de Fabrikant van de software. We zijn op zoek naar een partij die ons ondersteunt bij het inregelen van een goed Service Level Agreement met een Fabrikant, waaronder een 2^e en 3^e lijns softwarebeheer.

Broker, tenzij....

Opdrachtgevers voornemens de Raamovereenkomst met de broker optimaal in te zetten. Echter opdrachtgevers bepalen of, en zo ja, welke software en/of aanverwante dienstverlening door Inschrijver wordt geleverd. Opdrachtgevers kunnen dus in beginsel ook zelf verwerven – conform het eigen inkoopbeleid – buiten de Raamovereenkomst met Inschrijver om; dit brengt geen kosten voor opdrachtgevers met zich mee.

Daarnaast behouden opdrachtgevers zich nadrukkelijk het recht voor software en/of aanverwante dienstverlening bij derden af te nemen wanneer deze betere condities bieden dan Inschrijver (bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer een bepaalde partnerstatus verliest bij een softwareleverancier / -Fabrikant), alsmede om rechtstreeks in contact te treden met OEM's (Original Equipment Manufacturers). In overleg kunnen opdrachtgevers besluiten om Inschrijver een aangepaste offerte te laten aanbieden.

U richt het order- en facturatieproces meest efficiënt in. U draagt zorg voor een soepele implementatie en ingebruikname van standaard en van XaaS software, platforms en infrastructuur. Naast commerciële software is er behoefte aan onderhoud en ondersteuning bij Open Source Software. Via u kunnen opdrachtgevers deze service betrekken uit de markt.

2. Gerelateerde dienstverlening

U levert, op verzoek van opdrachtgevers, aanverwante dienstverlening vanuit Fabrikanten, zoals consultancy, implementatie-werkzaamheden, koppelingen, technisch en/of functioneel beheer, preventief, correctief, perfectief, adaptief onderhoud en trainingen met aangeschafte software.

3. Advies en ondersteuning

We streven ernaar om ons volwassenheidsniveau te verhogen in het zoeken, inkopen, contracteren, implementeren, beheren, gebruiken en onderhouden van software. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze adviseert over te sluiten onderhoud- en supportcontracten, evenals advisering over updates en upgrades van software. Daarnaast dient de advisering een constante bijdrage te leveren aan het beheersen van de Total Cost of Ownership (TCO, ofwel Totale Kosten van het Eigenaarschap) van de beheerde Softwarelicenties.

4. Contract- en Licentie-administratie

U ontzorgt én professionaliseert opdrachtgevers bij de administratie van bestellingen, contracten en licenties. Opdrachtgevers zijn op zoek naar een Broker die maximaal faciliteert bij het sluiten van Direct Agreements en vastleggen van licenties tussen opdrachtgevers en Fabrikanten. De Broker biedt ondersteuning bij optimalisatie van de huidige installed base door consolidatie van lopende licentie-, onderhouds- en supportcontracten. We ambiëren een verhoging van uitwisselbaarheid en herbruikbaarheid van ons licentiegebruik. Op deze wijze wordt voorkomen dat nieuwe licenties worden aangeschaft terwijl opdrachtgevers deze reeds in bezit hebben.

5. Portal

Opdrachtgevers zijn grote organisaties, waarvan de verschillende onderdelen eindafnemer zijn van ICT-producten en diensten. Voor een gestroomlijnd aanschafproces, voor een goed asset management en voor kwaliteitsborging is het nodig dat er zicht en grip is op het interne bestelproces van opdrachtgevers. Dit voorkomt bijvoorbeeld dat er met overlappende contracten wordt gewerkt of met contractsoorten en producten die op centraal niveau worden afgeraden.

Afstemming kan schaalvoordeel brengen, wat financieel voordeel biedt. Daarnaast kan standaardisatie de kwaliteitsborging positief beïnvloeden. De Broker dient te beschikken over een Portal, waarmee aanschaf en beheer van SSW/XaaS/OSSO offertes, contracten, orders, licenties, acceptaties, facturen, betalingen en beheer van licenties (-uitputting) worden ondersteund.

Opdrachtgevers zijn bezig haar orderproces onder de loep te nemen en verwacht in de toekomst renewals als bulkaanvraag bij Inschrijver neer te leggen, mogelijk buiten de portal om. Opdrachtgevers verwachten dat Inschrijver deze

bulkaanvragen verwerkt in de portal. Relevante informatie en documentatie is eenvoudig toegankelijk via dit Portal. De oplossing omvat een (contract/licentie) Renewal Manager en biedt structurele en on-demand rapportagemogelijkheden. Deze rapportages worden inhoudelijk vormgegeven op basis van eisen van opdrachtgevers, zoals verwoord in hoofdstuk 6.

6. Service Levels en Stuurinformatie

Opdrachtgevers beschikken over stuurinformatie aangeleverd door de Broker, gebaseerd op door Broker in kaart gebrachte prestatie-indicatoren (KPI's). De software broker dienst is ingericht op een 5 x 8 bereikbaarheid van het klantteam (maandag tot en met vrijdag, van 09:00 tot 17:00 uur). Voor de beschikbaarheid van uw dienstverleningssystemen, evenals voor incidenten in de software broker dienstverlening met hoge prioriteit geldt een bereikbaarheid van 7 x 24. Het beheer is ingericht volgens het First Time Right principe en het voorkomen van terugkerende verstoringen. Het is voor opdrachtgevers van groot belang dat incidenten en problemen snel worden opgelost, zodat de provinciale processen en werkzaamheden weinig hinder ondervinden.

6 Eisen aan de dienstverlening

Opdrachtgevers stellen de onderstaande eisen aan de dienstverlening.

Nr eis	Omschrijving eis
1	Opdrachten
1.1	De Inschrijver is in staat de software en diensten te leveren zoals beschreven in paragraaf 1.2 van deze aanbesteding.
1.2	De Inschrijver hanteert geen drempelbedragen voor minimale ordergroottes of -bedragen.
1.3	De aangeboden producten dienen volledig ondersteund te worden door de Fabrikant gedurende de looptijd van het contract of zoveel langer als Fabrikant de softwareproducten ondersteunt.
1.4	De Inschrijver is verantwoordelijk voor de regie en correcte werking van de processen en activiteiten binnen de broker dienstverlening en voert een end-to-end monitoring uit op de correcte werking van de verschillende broker-processen.
1.5	Bestellingen kunnen alleen plaatsvinden naar aanleiding van uitgebrachte offertes. Het offerte proces verloopt als volgt: • Nadere Offerteaanvraag (opdrachtgever -> Inschrijver) • Nadere Offerte (Inschrijver -> opdrachtgever) • Beoordeling (opdrachtgever) • Bestelopdracht (opdrachtgever -> Inschrijver) Deze bestelopdracht vormt na acceptatie de Nadere Overeenkomst (NOK), waarmee de Inschrijver de totstandkoming van een Direct Agreement tussen opdrachtgever en de Fabrikant faciliteert.
1.6	Opdrachtgever is niet verplicht software af te nemen bij Inschrijver. Opdrachtgever is daarnaast gerechtigd om bij derden prijzen te mogen opvragen en deze voor te leggen aan Inschrijver zodat Inschrijver een aangepast voorstel kan aanbieden.
1.7	Opdrachtgever is niet verplicht de in paragraaf 1.2.5 (Raamovereenkomst) beschreven wijze van aanschaf uit te laten voeren door Inschrijver.
1.8	De Inschrijver ziet erop toe dat er geen offertes worden uitgebracht waarin stilzwijgende verlengingen zijn opgenomen, zonder expliciete toestemming van de opdrachtgever.
1.9	Opdrachtgever verwacht dat het recht op gebruik van softwareproducten tevens het recht op gebruik van updates, upgrades en patches bevat. De inschrijver zal hier proactief op toezien en signaleren als de Fabrikant afwijkende voorwaarden hanteert op dit vlak.
1.10	In het geval de software niet gehost wordt binnen de omgeving van opdrachtgever ziet de Inschrijver erop toe dat de Fabrikant maatregelen heeft getroffen ten aanzien van continuïteit bij incidenten en calamiteiten.
1.11	KPI 1: Na aanvraag voor een offerte levert de Inschrijver minimaal 95% van de offertes uiterlijk op de 5e werkdag na aanvraag van opdrachtgever. Indien de Inschrijver niet aan deze termijn kan voldoen, stemt de Inschrijver binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing af met opdrachtgever.

Nr eis	Omschrijving eis
	De meetperiode van deze KPI is per kalenderkwartaal. Realisatie van deze KPI komt in de kwartaalrapportage aan bod.
1.12	Op offertes dienen tenminste de volgende gegevens te worden vermeld: • naam van de opdrachtgever • contactpersoon opdrachtgever • naam Fabrikant • productnaam software/dienst • de offertedatum • looptijd aangeboden product/dienst incl. eventuele verlengingsopties • aantal per product • prijs per product • offertenummer Inschrijver
1.13	KPI 2: Minimaal 95% van de offertes is "first time right". Hieronder wordt verstaan dat de eerst aangeboden offerte correct is conform de door opdrachtgever opgegeven specificaties (product, looptijd, aantallen, etc.). De meetperiode van deze KPI is per kalenderkwartaal. Realisatie van deze KPI komt in de kwartaalrapportage aan bod.
1.14	De offerte is minimaal 30 kalenderdagen geldig.
1.15	KPI 3: Softwarelicenties dienen binnen acht (8) werkdagen na binnenkomst van de bestelopdracht aan opdrachtgever geleverd te worden. Indien de Inschrijver niet aan deze termijn kan voldoen, stemt de Inschrijver binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing af met opdrachtgever. De meetperiode van deze KPI is per kalenderkwartaal. Realisatie van deze KPI komt in de kwartaalrapportage aan bod. Indien een product niet geleverd kan worden binnen 8 werkdagen door Inschrijver is opdrachtgever gerechtigd hiervoor een inkoopprocedure te starten conform haar inkoopbeleid, buiten deze Overeenkomst om.
1.16	Inschrijver dient in staat en bereid te zijn op verzoek van opdrachtgever spoedbestellingen te leveren. Onder spoedbestellingen wordt hier verstaan iedere bestelling met een leveringstermijn van maximaal 2 werkdagen inclusief offerte en opdracht traject.
1.17	De leveringen dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen: • De Inschrijver zorgt dat een kopie van de afleverbon/pakbon voorzien van alle serienummers door opdrachtgever te raadplegen en/of te downloaden is vanuit het digitale klantportaal. • De Inschrijver zal op elke zending tenminste vermelden: • naam van opdrachtgever • contactpersoon opdrachtgever • naam Fabrikant • productnaam software/dienst • de afleverdatum

Nr eis	Omschrijving eis
	• het opdrachtnummer van opdrachtgever • bestelnummer Inschrijver Opdrachtgever heeft ten minste zeven werkdagen om een geleverde order op volledigheid te controleren.
1.18	Indien een verkeerde licentie/component wordt geleverd, dan wordt deze kosteloos teruggenomen en de volledige inkoop prijs wordt gecrediteerd. De juiste levering geschiedt vervolgens binnen drie werkdagen.
1.19	De verplichting rust op Inschrijver ervoor te zorgen dat van eventueel te leveren software de handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften voor elk van de toegepaste items voldoende beschikbaar en leverbaar zijn. Deze documentatie dient te zijn opgesteld bij voorkeur in de Nederlandse taal, of (bij bijvoorbeeld technische documentatie) in de Engelse taal.
1.20	Bij de totstandkoming van de NOK borgt Inschrijver dat de contractuele voorwaarden van toepassing worden verklaard op de Direct Agreement tussen opdrachtgever en de Fabrikant, voorafgaand aan de levering van software en waaronder in ieder geval: • Security & privacy-vereisten • ARBIT-2022 • Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing) • Bepalingen inzake Bibob toets • Verklaring geen Russische betrokkenheid
1.21	De einddatum van een NOK kan ná de einddatum van de ROK liggen.
1.22	Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt dienen alle Nadere Overeenkomsten te worden uitgediend tot het eind van deze overeenkomsten.
1.23	Inschrijver verplicht zich uiterlijk binnen drie (3) maanden na aanvang van de Raamovereenkomst een exit-plan op te stellen. Jaarlijks zal in afstemming met Opdrachtgever het exit-plan door inschrijver worden geactualiseerd. Het exit-plan wordt onderdeel van de Raamovereenkomst en als bijlage hierbij opgenomen.
1.24	Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt dient Inschrijver alle gegevens met betrekking tot de licenties en overdracht van kennis, ervaring en dossiers bereidwillig en kosteloos over te dragen aan de opdrachtgever /opvolgende contractpartners binnen een tijdsbestek van 4 weken na einde Raamovereenkomst conform het opgestelde exit-plan.
1.25	Inschrijver draagt bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorg voor een zo spoedig mogelijke overdracht (uiterlijk op het eerstkomende verlengingsmoment van een licentie) van de dienstverlening naar een andere partij of naar Opdrachtgever conform het opgestelde exit-plan.
1.26	Opdrachtgever heeft het recht tot het uitvoeren van audits op door de Inschrijver aangeboden dienstverlening.
1.27	Inschrijver beschikt over een kwaliteitsborgingsysteem NEN-ISO-9001/2000 gecertificeerd, of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van opdrachtgever.

Nr eis	Omschrijving eis
1.28	Facturering vindt plaats per Nadere Overeenkomst en per contractjaar, ook als de looptijd van een Nadere Overeenkomst langer is dan 1 jaar.
1.29	Inschrijver is akkoord dat opdrachtgever steekproefsgewijs een controle kan uitvoeren op de toegepaste marge op een Nadere Overeenkomst. Inschrijver werkt hieraan mee door de onderliggende factuur van Fabrikant te delen met Opdrachtgever.
1.30	Reeds afgesloten Nadere Overeenkomsten onder de huidige Raamovereenkomst Softwarebroker welke een start- en/of einddatum hebben na de einddatum van de huidige Raamovereenkomst Softwarebroker worden uitgediend onder de bestaande broker.
1.31	Inschrijver kan op verzoek van opdrachtgever een Enterprise Agreement faciliteren voor verschillende Microsoft werkplek- en systeemsoftware, conform de voorwaarden die tussen Microsoft en opdrachtgever al dan niet gezamenlijk handelend met overheidsinstanties (BIJ12/IPO) zijn overeengekomen.
1.32	Inschrijver garandeert de prijzen en voorwaarden en andere met Microsoft overeengekomen kortingsniveaus en -percentages conform de voorwaarden van het betreffende contract dat opdrachtgever reeds heeft gesloten met Microsoft (dan wel alleen handelend, dan wel collectief handelend in IPO- of enig ander samenwerkingsverband). Dit geldt tevens voor opvolgende mantelovereenkomsten tussen opdrachtgever en/of IPO en Microsoft.
1.33	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met Microsoft rechtstreeks afspraken te maken. Deze afspraken zijn leidend voor de Inschrijver en kunnen niet op verzoek van Inschrijver gewijzigd worden, tenzij de afspraken van de Inschrijver gunstiger zijn voor de Opdrachtgever. Uitgangspunt van Opdrachtgever is altijd dat dergelijke afspraken met Microsoft van toepassing moeten worden verklaard voor de Inschrijver. Mocht dit in het uitzonderlijke geval niet mogelijk zijn dan zal Inschrijver in overleg treden met alle partijen.
1.34	Inschrijver heeft een zodanige relatie met de Software fabrikanten van de standaardsoftware die onderwerp zijn van deze aanbesteding, dan wel met door de Software fabrikant aangestelde exclusieve distributeur en/of reseller, dat hij kan en mag acteren, dan wel gecertificeerd c.q. geaccrediteerd is om de Standaardsoftware te leveren en voor wat betreft Microsoft acteert op het niveau van Licensing Solution Provider (LSP).
1.35	Inschrijver garandeert dat aangeboden prijzen in het prijzenblad all-in prijzen zijn. Dit betekent dat alle overige kosten, zoals reis-, verblijf- en parkeerkosten, onderdeel uitmaken van dit aangeboden all-in tarief.
1.36	De door de Inschrijver uit te voeren dienstverlening bij een functionele uitvraag worden geacht onderdeel uit te maken van de door Inschrijver op te geven marge op het prijzenblad. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
1.37	De inschrijver dient ervoor te zorgen dat deze ten alle tijden beschikt over voldoende capaciteit met het juiste kennisniveau om de functionele uitvragen te kunnen begeleiden.

Nr eis	Omschrijving eis
2	Dienstverlening
2.1	De licenties die zijn opgenomen in de Nadere overeenkomst(en) geven opdrachtgevers gedurende de looptijd van de af te sluiten Nadere overeenkomst(en), tenminste het recht op levering van onderhoud en support (in alle vormen geleverd door Fabrikant) ten behoeve van de geleverde software en de in gebruik zijnde software bij de opdrachtgever, waaronder: • levering van verbeterde versies (updates); • levering van nieuwere versies (upgrades); • levering van patches; • levering abonnement en subscriptions; • levering van algemene support (denk aan helpdeskondersteuning en/of algemene support on site).
2.2	Inschrijver biedt de mogelijkheid om XaaS oplossingen en vergelijkbare producten ook per maand af te kunnen nemen en te kunnen verrekenen op basis van een Pay-per-Use.
2.3	De contactpersonen van Inschrijver ten behoeve van opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed machtig te zijn.
2.4	Inschrijver draagt proactief zorg voor een goede en volledige registratie van de door Inschrijver te leveren en/of geleverde licenties en bijhorende onderhoudsovereenkomsten en abonnementen. Dit omvat minimaal doch niet uitsluitend: • Registratie van Gebruiksrecht(en) inclusief aantal en metric • Onderhoudsregelingen • Service Level Agreements • Expiratiedata • Toepassing zijnde licentie- en/of gebruiksvoorwaarden • Productcodes Bovenstaande informatie dient voor opdrachtgever toegankelijk en inzichtelijk te zijn via het Klantportaal.
2.5	Inschrijver draagt zorg voor het tijdig, maar uiterlijk 120 dagen voor fatale opzegdatum, rapporteren van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan expireren. De vorm en manier van het informeren zal vastgelegd worden in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) welke onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst.
2.6	Inschrijver dient opdrachtgever regelmatig en proactief te informeren en adviseren over gewijzigde licentie- en onderhoudsvoorwaarden, alsmede abonnementsvoorwaarden, opdat opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke overeenkomsten kan nemen. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver een kwalitatief hoogwaardig advies verstrekt op basis van actuele product-, markt- en klantkennis. De vorm en frequentie van het informeren zal vastgelegd worden in een Dossier Afspraken en Procedures welke onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst.

Nr eis	Omschrijving eis
2.7	Inschrijver draagt er zorg voor dat geselecteerde Fabrikanten proactief en tijdig de Opdrachtgever informeert over aankomende updates en upgrades. Na definitieve gunning worden detailafspraken hierover vastgelegd in het DAP.
2.8	Inschrijver zal na definitieve gunning binnen 4 werkweken een finale Dossier Afspraken en Procedures (DAP), toegespitst op de uitgevraagde dienstverlening door opdrachtgever aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit document wordt periodiek geactualiseerd door Inschrijver; wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd in het tactisch overleg. In de DAP is tevens de overlegstructuur inclusief contactpersonen en het escalatieproces beschreven, alsmede het proces voor een functionele uitvraag (inclusief verantwoordelijkheden).
2.9	Inschrijver zal een SLA aanleveren waarin de uitgevraagde KPI's van deze aanbesteding minimaal zijn opgenomen.
3	Communicatie
3.1	Inschrijver wijst een vaste accountmanager en een operationeel contactpersoon, inclusief vervangers, toe aan Opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kunnen overzien en beoordelen en die beschikken over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen. Opdrachtgever zal eveneens vaste contactpersonen aanwijzen. De genoemde personen beheersen de Nederlandse taal. Dit om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
3.2	Om te zorgen dat de dienstverlening blijft aansluiten bij de behoefte van opdrachtgever, hanteren partijen de volgende communicatiestructuur: • Strategisch overleg: 1x per jaar • Tactisch overleg: 4x per jaar • Operationeel overleg: 2x per maand (advies). Op verzoek van Opdrachtgevers kan de frequentie aangepast worden.
3.3	Inschrijver overlegt proactief per e-mail ter voorbereiding op het tactisch overleg per kwartaal, kosteloos, digitale managementrapportages in pdf-formaat, waarin o.a. over de overeengekomen service levels/KPI's wordt gerapporteerd. Inschrijver levert uiterlijk 8 werkdagen voor het kwartaaloverleg de rapportage van het afgelopen kwartaal aan opdrachtgever.
3.4	De hierboven bedoelde managementrapportage bevat minimaal de navolgende onderwerpen: • KPI-rapportage: (zie de vet gedrukte kopjes KPI in deze PvE) • Garantieafhandeling en termijnen • Aangevraagde en uitgebrachte offertes in de betreffende periode • Bestelde en geleverde software in de betreffende periode • Kosten in de betreffende periode • Overzicht gefactureerde omzet per kwartaal waarbij de gefactureerde commissie (marge) van Inschrijver apart beschreven is. De rapportage voor opdrachtgever dient digitaal verstuurd te worden ter attentie van een door de Opdrachtgever aan te wijzen vast contactpersoon.

Nr eis	Omschrijving eis
	Het moet mogelijk zijn dat opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst nadere aspecten aangeeft die in de managementrapportage moeten worden opgenomen.
3.5	De Inschrijver beschikt over een helpdesk welke op werkdagen van 09:00 – 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is en waarmee in de Nederlandse taal gecommuniceerd kan worden. Inschrijver reageert inhoudelijk binnen 3 werkdagen op vragen van opdrachtgever. Incidenten die de continuïteit van de dienstverlening verstoren dienen binnen 2 werkdagen opgelost te zijn.
4	Klantportaal
4.1	Inschrijver stelt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst kosteloos haar standaard digitale klantportaal (SaaS) die via het publieke internet bereikbaar is voor opdrachtgever ter beschikking. Middels dit standaard klantportaal dienen minimaal de volgende functies beschikbaar te worden gesteld aan meerdere contactpersonen van opdrachtgever: • Productencatalogus inclusief de optie om additionele (nieuwe)producten op te voeren. • Licentieoverzicht (afgenomen licenties) • Licence keys die de Inschrijver t.b.v. opdrachtgevers van derde heeft ontvangen zijn inzichtelijk via het klantportaal. • Ondersteuning van gehele bestelproces van offerte-aanvraag tot orderbevestiging • Mogelijkheid offerte, order en factuur van opdrachtgevers te raadplegen / downloaden • Rapportage functie over geplaatste bestellingen en - orders • Tracking en tracing bestellingen • Veelgestelde vragen (FAQ) • Help functie betreffende de werking van het klantportaal Daarnaast biedt het klantportaal voldoende exportmogelijkheden voor bovenstaande informatie in een gangbaar formaat, zodanig dat de informatie in een extern systeem (bv. Excel) kan worden ingelezen.
4.2	Inschrijver draagt zorg voor een steeds actuele registratie en voor opdrachtgever toegankelijk overzicht van die registratie. Hij is gehouden een volledig overzicht van die registratie in het digitale klantportaal te registreren en te beheren. Deze registratie zal minimaal de volgende actuele gegevens bevatten: • de omschrijving / type van de licentie, het onderhoudsovereenkomst of het abonnement en aantallen • naam en contactgegevens van de licentiegever / onderhoudsleverancier / abonnementsverstrekker • type support en contactgegevens hoe support te verkrijgen • uniek opdrachtnummer van opdrachtgever • datum ingang van de desbetreffende (Nadere) overeenkomst • datum afloop van de desbetreffende (Nadere) overeenkomst • verwervingsprijs (totaal) van de desbetreffende (Nadere) overeenkomst

Nr eis	Omschrijving eis
	• periodieke kosten per (Nadere) overeenkomst (eenmalig, jaarlijks kwartaal of maand enzovoorts) • eventueel op datum van rapportage bestaande verschillen tussen de overeenkomsten en het werkelijk gebruik door opdrachtgever de van toepassing zijnde voorwaarden/overeenkomsten op de door opdrachtgever afgenomen softwareproducten en diensten
4.3	Het klantportaal kan door een onbeperkt aantal gebruikers van opdrachtgever kosteloos gebruikt worden zonder beperkingen.
4.4	Na oplevering van het klantportaal verzorgt Inschrijver in het Nederlands kosteloos een gebruikersinstructie aan minimaal vier medewerkers van opdrachtgever.
4.5	Inschrijver levert bij beëindiging van de Raamovereenkomst binnen 4 weken een volledig overzicht van de in eis 4.2 opgenomen gegevens in Excel-formaat aan opdrachtgever.
5	Informatiebeveiliging en privacy
5.1	De Inschrijver voldoet aan alle toepasselijke privacy wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
5.2	Incidenten, waaronder een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4 van de AVG (datalek) dienen uiterlijk binnen 24 uur gemeld te worden aan opdrachtgevers, waarbij Inschrijver maatregelen neemt om de impact van het incident te mitigeren of minimaliseren.
5.3	Personen die werken voor de Inschrijver (en eventuele ingeschakelde subverwerkers) hebben een geheimhoudingsverklaring getekend of zich op een andere wijze schriftelijk gebonden aan geheimhouding.
5.4	Inschrijver zorgt ervoor dat derde partijen die worden ingeschakeld voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt tussen Inschrijver en opdrachtgever.
5.5	Opslag en verwerking van gegevens vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij opdrachtgever toestemming heeft gegeven hiervan af te wijken.
5.6	Inschrijver beschikt over een informatiebeveiligingscertificaat op basis van de norm ISO-27001 of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van opdrachtgever.
5.7	Alle gegevens die Inschrijver ontvangt en verwerkt voor opdrachtgevers blijven eigendom van opdrachtgever, zijn vertrouwelijk, en mogen op geen enkele wijze openbaar worden gemaakt of aan derden worden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

7 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

7.1 Social Return (SR)

BIJ12 sluit zich voor deze aanbesteding aan bij beleid en werkwijze van de provincie inzake Social Return. Onderstaande geldt derhalve m.m. ook voor perceel 2.

Social return betekent dat opdrachtgever bij het verlenen van een opdracht aan een opdrachtnemer, een tegenprestatie vraagt in de vorm van het bieden van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren.

In deze opdracht geven we Social return vorm door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de opdrachtnemer zich verplicht om voor een waarde van 2% van de marge de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

Omdat de exacte marge lastig, en pas achteraf, te bepalen is zal deze worden berekend over € 5.000.000 omzet per jaar.

Rekenvoorbeeld:

Inschrijver heeft 2% als marge opgegeven.

Marge over € 5.000.000 is € 100.000,-

Bedrag SR is 2% van € 100.000,- = € 2.000 per jaar.

Invulling van SR-opdrachten wordt gerealiseerd binnen de periode van de opdracht.

De opdrachtnemer neemt binnen 2 weken na gunning contact op met het Adviespunt SR (info@adviespuntsocialreturn.nl). Deze adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van haar SR verplichting. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op hoe hij zijn social return verplichting gaat invullen. Opdrachtnemer legt dit plan vóórafgaand of binnen uiterlijk 3 weken na start van de opdracht voor ter beoordeling voor aan het adviespunt. Het plan bestaat uit:

- De opdrachtsom en de hoogte van de SR verplichting;
 - Welke functies uit welke doelgroepen worden ingezet of welke opleidingstrajecten worden geboden;
 - De wijze en timing van tussen- en eindevaluatie(s), inclusief bewijsstukken.
- Opdrachtnemer levert het door het Adviespunt social return goedgekeurde plan van aanpak in bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak SR en rapporteert dit in het monitorsysteem 'WIZZR'.

De Provincie Noord-Brabant meent dat door het maatwerk en de brede invulling van Social return, SR realiseerbaar is. De Provincie Noord-Brabant houdt zich het

recht voor om bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de SR verplichting, een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette SR verplichting. Die boete zal worden ingezet voor initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

Voor alle geldende uitvoeringsregels verwijzen wij naar de bijlage E 'Beleids- en uitvoeringsregels Social Return'.

8 Juridische voorwaarden

8.1 Voorwaarden

De toepasselijkheid van de dienstverlenings-, betalings- en algemene leveringsvoorwaarden van de Inschrijvers wijzen opdrachtgevers nadrukkelijk van de hand. Op de uit de aanbesteding voortvloeiende opdracht/overeenkomst zijn de ARBIT-2022 voorwaarden (Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022) van toepassing. Deze zijn toegevoegd als bijlage A. Dit beschrijvend document, de ARBIT-2022 voorwaarden en de inschrijving van de Inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, maken deel uit van de af te sluiten Raamovereenkomst. Door middel van een rechtsgeldige ondertekening van bijlage 1 gaat u akkoord met de ARBIT-2022 voorwaarden.

8.2 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Alle personen die door de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden ingezet bij de dienstverlening t.b.v. de opdrachtgever dienen over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) te beschikken. Dit is een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

Voor de betreffende opdracht wordt een VOG proportioneel geacht. Beoogd wordt om vertrouwelijke informatie te beschermen. Een VOG uitvraag staat in verhouding tot het privacy recht van de dienstverlener, daar de belangen van opdrachtgevers zwaarder wegen vanwege vertrouwelijkheid en/of gevoeligheid van de informatie waar de dienstverlener mee te maken kan krijgen. Om deze reden achten opdrachtgevers een VOG noodzakelijk. Daarnaast is er geen minder voldoende doeltreffend, ingrijpend middel om de belangen te beschermen. De belangen van opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vooraf zorgvuldig afgewogen.

De contractmanager kan hier gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op controleren.

8.3 E-Facturering

Voor de Provincie Noord-Brabant en voor BIJ12 gelden 2 verschillende procedures van facturering. Deze worden hieronder beschreven.

Provincie Noord-Brabant (perceel 1)

Vanaf 1 januari 2020 is het gebruik van een e-factuur verplicht. Facturen per post en per mail worden dan niet meer geaccepteerd. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.brabant.nl/efactureren.

Uw factuur dient te voldoen aan de factuurvoorschriften van de Provincie Noord-Brabant. Deze vindt u op <https://www.brabant.nl/over-brabant/provinciale-organisatie/factuurvoorschriften>.

BIJ12 (perceel 2)

Facturen via de mail (factuur@BIJ12.nl) in te dienen met een betalingstermijn van 30 dagen.

9 Definities

ARBIT-2022	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten.
BPKV	Beste Prijs Kwaliteit Verhouding. Bij BPKV worden inschrijvingen niet alleen op prijs, maar ook op kwaliteit, beoordeeld.
Broker	De Opdrachtnemer (Inschrijver) die software en diensten levert conform de eisen en wensen die zijn beschreven in de aanbesteding.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures.
Derde(n)	De natuurlijke persoon of rechtspersoon waarop een inschrijver zich eventueel beroept om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen voor de opdracht.
Direct Agreement	Een Direct Agreement (DA) is een contract tussen opdrachtgever en een specifieke Fabrikant. Dit contract is gefaciliteerd door de broker van de opdrachtgever, nadat opdrachtgever de broker hiertoe Opdracht heeft verstrekt middels een Nadere Overeenkomst.
Fabrikant	Een producent/vendor van Standaard software.
Inschrijver	De ondernemer (of combinatie) die een inschrijving voor deze aanbesteding heeft ingediend.
Nadere Overeenkomst (NOK)	Een Nadere Overeenkomst (NOK) is een contract tussen de opdrachtgever en de broker. Op basis van een Nadere Overeenkomst faciliteert de broker van de opdrachtgever de totstandkoming van een Direct Agreement tussen opdrachtgever en een Fabrikant.
OEM	Original Equipment Manufacturer. Hiermee wordt software bedoeld die wordt meegeleverd bij een gekozen product.
OSSO	Open Source Software Onderhoud. Onderhoud dat gepleegd wordt op Open Source Software; software die is opgebouwd uit publiek toegankelijke, niet commerciële, componenten.
Portal	Een voor de Inschrijver toegankelijke applicatie die continu een actueel inzicht geeft in het geheel van aanschaf en beheer van licenties, offertes, contracten, orders, facturen, etc.
Provincie	Provincie Noord-Brabant; de penvoerder van deze aanbesteding.
Raamovereenkomst (ROK)	ROK: de overeenkomst die op grond van de uitkomst van de aanbestedingsprocedure wordt gesloten met één Opdrachtnemer.
Re-transitie	Overdracht van de dienstverlening van de Opdrachtnemer terug naar opdrachtgever of naar een andere partij die de dienstverlening overneemt.
SLA	Service Level Agreement
Standaard Software (SSW)	In ruime zin, als bedoeld in de titel van het concept contract: niet-maatwerk, on-premise software, XaaS en onderhoud op Open Source Software.

TCO	Total Cost of Ownership; de totale kosten die een product of dienst gedurende de hele levenscyclus of gebruikscyclus met zich meebrengen.
Update	Een verbetering van reeds bestaande functionaliteit.
Upgrade	Een uitbreiding van nieuwe functionaliteit.
XaaS	Anything as a service. Een verzamelnaam voor het aanbieden van het gebruik van ICT-producten en ICT-diensten, waaronder o.a. vallen SaaS (Software-as-a-Service), IaaS (Infrastructure-as-a-Service) en PaaS (Platform-as-a-Service). Het betreft een verzamelnaam waarbij de Fabrikant zorgdraagt voor hosting beschikbaarheid en doorontwikkeling van de software, het platform en de infrastructuur.