

Bijlage 5 – Programma van Eisen

Behorende bij de Europese Aanbesteding Software Broker

Het document dat voor u ligt beschrijft de minimale vereisten waaraan voldaan moet worden voor de uitvoering van deze opdracht. Wanneer u inschrijft op deze uitvraag gaat u impliciet akkoord met de beschreven eisen en verklaart u dat u voldoet aan alle eisen.

Het stellen van vragen of ter discussie stellen van de beschreven eisen is mogelijk tijdens de nota van inlichtingen fase van deze uitvraag. De aanbestedende partij geeft middels beantwoording van de gestelde vragen in de nota van inlichtingen fase uitsluitsel. De gegeven antwoorden zijn leidend en bindend in relatie tot de af te sluiten overeenkomst.

1 Algemene eisen

Nummer	Eis
1.1	Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen).
1.2	Opdrachtnemer stemt in met de, bij de aanbestedingsleidraad opgenomen, concept Raamovereenkomst en met de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (Arbit-2022). De looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt drie (3) jaar, met de optie om één maal voor de duur van een (1) jaar te verlengen. Voor alle documenten geldt dat ze al dan niet gewijzigd kunnen worden door de nota(s) van inlichtingen.
1.3	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer neemt het software-contract van Opdrachtgever over vanaf het moment van mogelijke verlenging van het softwarepakket of bij de bestelling van een nieuw of vervangend softwarepakket. Daardoor neemt vooralsnog jaarlijks de totale omvang van de overeenkomst toe.
1.4	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst kunnen overschrijden.
1.5	De te verstrekken licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert Opdrachtnemer de betreffende licentie in de Engelse taal.
1.6	Wanneer er gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderingen ontstaan in de werkwijze van Opdrachtgever, worden de specificaties in overleg met Opdrachtnemer bijgesteld.
1.7	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Opdrachtgever binnen 30 dagen na beëindiging van de raamovereenkomst overhandigen aan Opdrachtgever of, indien van toepassing, derde partij. Bovendien assisteert Opdrachtnemer bij het (her-)registreren van contactpersonen/ verantwoordelijken bij de softwareleveranciers. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

2 Commerciële Eisen

Nummer	Eis
2.1	Opdrachtnemer berekent, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, een vast opslagpercentage door aan Opdrachtgever. Deze komt bovenop de door de leverancier verstrekte licentie- of softwareprijs. Het opslagpercentage dient ingevuld te worden op het Prijzenblad. • Opslagpercentage: het opslagpercentage verschilt per prijscategorie (tier), zoals aangeduid op het prijzenblad. Opdrachtnemer kan voor iedere tier een verschillend opslagpercentage hanteren. Afhankelijk van het opslagpercentage wordt een beoordelingsscore toegekend.
2.2	Alle opslagpercentages dienen binnen de range van nul (0) tot anderhalf (1,5) procent te blijven. Indexering is hierop niet van toepassing.
2.3	Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd om de licenties/gebruiksrechten met betrekking tot software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door Opdrachtnemer zijn aangeboden. Dat wil zeggen, wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 5% of meer.
2.4	Opdrachtgever behoudt het recht om, in overleg met Opdrachtnemer, de onderhandeling met softwareproducent/distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.
2.5	Creditcard/PayPal bestellingen via Opdrachtnemer zijn mogelijk, gezien het feit dat enkele softwareapplicaties enkel via creditcard/PayPal besteld kunnen worden.
2.6	Indien een softwareleverancier overheidstarieven hanteert is het voor de Opdrachtgever mogelijk om de software te verkrijgen voor dit speciale overheidstarief.

3 Eisen Dienstverlening

Nummer	Eis
3.1	Opdrachtgever kan bij aanvang van de overeenkomst alle soorten softwarepakketten en -licenties bij Opdrachtnemer aanvragen en bestellen, zoals gespecificeerd in bijlage 11. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de genoemde applicaties in de bijlage. 1) Indien blijkt dat aanvullende gewenste softwarepakketten niet geleverd kunnen worden dan zal Opdrachtnemer binnen 3 maanden na aanvraag het softwarepakket alsnog opnemen in het leveringsprogramma, zij het via een partner of onderaannemer. 2) Deze eis is niet van toepassing op softwarepakketten waarvan de softwareleverancier aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Opdrachtnemer wordt aangetoond.
3.2	Opdrachtgever heeft uiteenlopende typen (licentie)overeenkomsten met verschillende leveranciers, met eveneens verschillende looptijden.
3.3	Opdrachtnemer zal alle door haar aangeschafte software en contracten, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, gestructureerd vastleggen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de informatiebehoeften van Opdrachtgever op dit gebied. De informatiebehoeften van de Opdrachtgever worden bij een startoverleg afgestemd en schriftelijk vastgelegd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
3.4	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde programmatuur op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij haar aangeschafte programmatuur producten gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever aangereikte informatie.
3.5	Indien de Opdrachtgever binnen de Raamovereenkomst een Nadere opdracht wil verstrekken, wordt de volgende procedure gehanteerd: 1) Opdrachtgever verstrekt schriftelijk een Nadere opdracht aan Opdrachtnemer; 2) Indien nodig, vindt detaillering van de Nadere opdracht, in overleg tussen de Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever, plaats en wordt dit schriftelijk vastgelegd; 3) Opdrachtnemer doet een schriftelijk aanbod (nadere offerte) aan Opdrachtgever aansluitend op de gestelde wensen en eisen in de Nadere opdracht; 4) Goedkeuring van het aanbod van Opdrachtnemer geschiedt door de Opdrachtgever. De goedkeuring gebeurt schriftelijk door middel van een officiële opdrachtbevestiging (al dan niet per mail of DocuSign); 5) Opdrachtgever vermeldt in de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens. - Licentienaam - Licentietype/vorm - Prijs - Looptijd - Aantal licenties/gebruiksrecht - Tenaamstelling - Wijze waarop levering geschiedt van software vindt plaats. Leveringen geschieden op de door Opdrachtgever aangegeven wijze; Over de inhoud van de schriftelijke vastlegging worden na gunning afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Nadere opdracht kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.

	Offerteaanvraag
3.7	De Opdrachtnemer levert Nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever per e-mail aan voor de levering van softwarelicenties. Het in het prijzenblad opgenomen percentage geldt hierbij als vaste opslag op de inkoopprijs van Opdrachtnemer. Onderdeel van de offerte is de originele digitale offerte van de softwareproducent aan de Opdrachtnemer, inclusief mogelijke kortingen.
3.8	Na een (Nadere) offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal 10 werkdagen. Na een verzoek om een spoedofferte vindt aanlevering van een offerte plaats binnen 5 werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing tenzij anders vermeld in de nadere offerteaanvraag.
3.9	De prijsopgave in een (spoed-)offerte is bindend en heeft een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen. Opgegeven prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
	Bestellingen en Levering
3.10	Na ontvangst van de schriftelijke officiële bestelopdracht is de doorlooptijd voor de levering van de software en licentie maximaal 5 werkdagen. Een spoedlevering vindt plaats binnen 3 werkdagen. In geval van overmacht wordt er in gezamenlijkheid gekeken wat er binnen de mogelijkheden valt.
3.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestelde licenties binnen een maximale doorlooptijd van 5 werkdagen op de juiste wijze bij de softwareproducent worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.
3.12	De licentiegegevens, zoals licentiecode, key, inloggegevens etc. voor gebruikersnaam van de software worden uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de startdatum van contract of licentie aan Opdrachtgever verstrekt door Opdrachtnemer.
	Beheer
3.13	Opdrachtnemer neemt een proactieve houding omtrent advies van de softwarelicenties aan. Hiertoe behoort het bijhouden van licentieposities, het signaleren van vervaldata/verlengingsmomenten, bijhouden wie welke licenties heeft aangeschaft (en wanneer), prijsinformatie, en andere relevante gegevens voor licentiebeheer. 1) Opdrachtgever verwacht een signaal 3 maanden voor de vervaldatum van een licentie per e-mail of indien beschikbaar een online portal. 2) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelmatig informeren van Opdrachtgever over KPI-rapportages die zijn overeengekomen met softwareleveranciers. De frequentie en het formaat van deze rapportages worden in een startoverleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever bepaald en schriftelijk vastgelegd. 3) Opdrachtgever wordt schriftelijk geïnformeerd door Opdrachtnemer indien een softwareleverancier wordt overgenomen, fuseert of in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren.
3.14	Opdrachtnemer voorziet in proactieve advisering en ondersteuning bij een software-selectietraject, op basis van de door Opdrachtgever opgestelde specificaties. Opdrachtnemer gebruikt haar expertise om Opdrachtgever, gevraagd dan wel ongevraagd, van advies te voorzien omtrent af te nemen softwarepakketten en licenties.
3.15	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal, op de laatste vrijdag van de maanden maart, juni, september en december, een rapportage van de volledige programmatuur die door de Opdrachtgever is afgenomen bij Opdrachtnemer. De rapportage bestaat minimaal uit: einddatum, looptijd, aantal licenties, type licenties, prijs, licentiegegevens.

3.16	Verlenging van de software, uitbreidingen van het aantal licenties en/of migratie naar een andere licentievorm worden door Opdrachtnemer in behandeling genomen op aanvraag van Opdrachtgever.
Contact en Facturatie	
3.17	Opdrachtgever krijgt een vaste contactpersoon/team voor ondersteuning, aanvragen en het bestellen van de software. Dit team bestaat uit: 1) Accountmanager: commercieel aanspreekpunt dat de relatie met de opdrachtgever onderhoud. Ook aanspreekpunt voor mogelijke escalaties. 2) Contactpersoon: vast aanspreekpunt voor ondersteuning waaronder het in behandeling nemen van offerteaanvragen, bestellingen en/of deployen van de softwarelicentie.
3.18	Opdrachtgever heeft voor de looptijd van het contract een contactpersoon in de vorm van een contractmanager en/of licentiebeheerder. Alle contacten, waaronder nieuwe ontwikkelingen, nieuw af te nemen software of het verlengen van lopende softwarecontracten, lopen via de contractmanager en/of licentiebeheerder van Opdrachtgever.
3.19	Minimaal 2 keer per jaar wordt er een overleg ingepland met de Teamleider ICT van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer.
3.20	Opdrachtnemer zorgt voor een correcte financiële afhandeling, zodat de licentiegegevens voor Opdrachtgever tijdig beschikbaar zijn.
3.21	Facturatie geschiedt gelijktijdig met ontvangst van de licentie gegevens voor het in gebruik nemen van de software, zoals licentiecode, key, inloggegevens, etc.
3.22	Opdrachtnemer factureert tijdig en juist. Opdrachtnemer heeft duidelijke factureringsprocedures, inclusief betalingstermijnen en betaalmethoden.

4 ASPI Eisen

Architectuur, Security, Privacy en Inkoop

Nummer	Eis
Architectuur	
4.1	Indien er gebruik wordt gemaakt van een online portal, zorgen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever ervoor dat de online portal zo goed mogelijk aansluit bij het bestaande IT-architectuur van de Opdrachtgever.
Security	
4.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de (persoons)gegevens en tegen elke vorm van onrechtmatige verwerking. Hierbij borgen opdrachtnemer en opdrachtgever de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de (persoons)gegevens.
4.3	De Opdrachtnemer heeft procedures voor het melden en aanpakken van beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden in de aangeboden softwareoplossing. Er is zowel sprake van een Datalek protocol en een intern Privacybeleid. Deze kunnen op aanvraag ingezien worden. De procedures van Opdrachtnemer voldoen aan deze eisen van Opdrachtgever.
4.4	In het geval van geconstateerde beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden met mogelijke gevolgen voor Opdrachtgever, wordt dit binnen 24 uur schriftelijk gemeld aan ICT@ser.nl en Privacy@ser.nl

	Privacy
4.5	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een contractmanagement systeem en/of portal waarin persoonsgegevens van de Opdrachtgever worden opgeslagen, voldoet Opdrachtnemer aan de privacy eisen en richtlijnen van de Opdrachtgever.
4.6	Opdrachtnemer werkt actief mee met de softwareleverancier om ervoor te zorgen dat de vereiste verwerkersovereenkomsten, volgens de standaarden van de Opdrachtgever, worden opgesteld en ondertekend door de softwareleverancier.
	Inkoop
4.7	Opdrachtnemer stemt in met inkooprichtlijnen en -procedures van de Opdrachtgever, inclusief de 'Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten' (ARBIT-2022).