

## Annex

### 3

## ProRail Vraagspecificatie

# Openbare Europese Aanbesteding “Standaard Software Reseller en aanverwante Dienstverlening”

---

Document naam : Vraagspecificatie Standaardsoftware reseller  
TN-nummer :  
Versie : V1.0  
Datum : 21-10-2024  
Auteur : ICT  
Eigenaar : ProRail ICT

## Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Onderwerp en toepasselijkheid.....	3
1.2.	De ProRail organisatie .....	3
2.	Omschrijving opdracht.....	4
2.1.	Inleiding.....	4
2.2.	Scope Dienstverlening.....	4
2.3.	Buiten scope .....	5
3.	Eisen en wensen .....	6
3.1.	Installed Base .....	6
3.2.	Dienstverlening .....	6
3.3.	Inkoopproces Opdrachtnemer .....	8
3.3.1.	Eisen .....	8
3.4.	Accountmanagement .....	9
3.4.1.	Eisen .....	10
3.5.	Webportal.....	10
3.5.1.	Eisen.....	10
3.6.	Rapportages.....	11
3.6.1.	Standaardrapportages .....	11
3.6.2.	Eisen.....	13
3.7.	Advies.....	13
3.7.1.	Eisen .....	13
3.8.	Registratie Standaardsoftware .....	14
3.8.1.	Eisen .....	14
3.9.	Prijsstelling.....	14
3.10.	Exitplan .....	14

## 1. Inleiding

Voor u ligt de vraagspecificatie voor de openbare Europese Aanbesteding "Reseller Standaardsoftware en aanverwante Dienstverlening" ten behoeve van ProRail. Dit document verschaft informatie over de scope van de vraag, Dienstverleningsprocessen en overige informatie.

In de vraagspecificatie en het Programma van eisen (PvE) verwijst ProRail naar de 'Opdrachtnemer'. De aanbestedingsprocedure moet uitkomst bieden voor wat betreft de partij die invulling geeft aan de Opdrachtnemersrol. In deze aanbestedingsprocedure staat de term 'Opdrachtnemer' dan ook op gelijke voet met de term 'Inschrijver'.

### 1.1. Onderwerp en toepasselijkheid

Dit document geeft de omschrijving van de scope van Dienstverlening, zoals de Opdrachtnemer aan ProRail (ProRail) dient te leveren. Dit document betreft Annex 3 behorende bij de aanbesteding en zal als annex aan de Raamovereenkomst worden toegevoegd.

ProRail wenst een nieuwe Raamovereenkomst voor Standaardsoftware en aanverwante Dienstverlening af te sluiten. ProRail streeft met deze aanbesteding en de daaruit volgende Raamovereenkomst naar:

1. Continuïteit (zoals onderhoud en support) voor de bestaande software;
2. Flexibiliteit voor vernieuwing van de software;
3. Doelmatig en rechtmatig aanschaffen- en gebruik van Standaardsoftware;
4. Waarborgen van de beschikbaarheid van specialistische software licentie-kennis;
5. Gebruik van 'veilige' software conform ProRail beleid;
6. Efficiënte en gebundelde inkoop van de benodigde software.

### 1.2. De ProRail organisatie

Binnen ProRail is bedrijfsonderdeel Operatie verantwoordelijk voor de (exploitatie van de) spoorweginfrastructuur. Onder Operatie vallen Assetmanagement, ICT en Verkeersleiding. De ProRail organisatie die relevant is voor deze opdracht, is ICT. ProRail schaft via deze aanbesteding, en de daaruit volgende Raamovereenkomst, Standaardsoftware en (bijhorende) Dienstverlening ten behoeve van de gehele ProRail organisatie aan.

## 2. Omschrijving opdracht

### 2.1. Inleiding

Onder Standaardsoftware, ook wel Commercial Off The Shelf (COTS) genoemd, wordt software verstaan die voor algemeen gebruik toepasbaar is en die niet exclusief voor één specifieke afnemer is vervaardigd (dus geen maatwerk). Een grote diversiteit aan Standaardsoftware ondersteunt de bedrijfsvoering van ProRail.

### 2.2. Scope Dienstverlening

ProRail heeft behoefte aan een Overeenkomst met een Software reseller voor het kunnen aanschaffen van (uitbreidingen op) bestaande en nieuwe Standaardsoftware. Onder de Raamovereenkomst schaft ProRail licenties aan en/of sluit het Overeenkomsten voor onderhoud, support en installatie op Standaardsoftware. ProRail verwacht dat Opdrachtnemer onderstaande dienstverlening levert binnen de aangeboden vaste opslagbedragen voor de bestellingen zonder concurrentiestellingen en functionele uitvragen zoals opgenomen in de Annex – 5.1.- Aanbiedingsbegroting:

- Leveren van Standaardsoftware (in verschillende sourcingsvarianten on-premise, off-premise of SaaS), inclusief bijbehorende documentatie, waarbij ProRail daadwerkelijk over een licentie of een abonnement komt te beschikken.
- Levering van onderhoud en support (in alle gewenste vormen) ten behoeve van de geleverde Standaardsoftware, waaronder: levering van verbeterde versies (updates), levering van nieuwere versies (upgrades) en levering van patches;
- Levering van onderhoud en support (in alle gewenste vormen) ten behoeve van de reeds bij ProRail in gebruik zijnde Standaardsoftware, waaronder: levering van verbeterde versies (updates), levering van nieuwere versies (upgrades) en levering van patches;
- Levering van algemene support (denk aan helpdeskondersteuning en/of on-site);
- Registratie van onder de Raamovereenkomst geleverde licenties of abonnementen en van het overeengekomen onderhoud en support;
- Beschikbaarheid van een eenduidig inkoopkanaal voor (bulk) bestellingen;
- Faciliterende en adviserende Dienstverlening bestaande uit:
  - Advisering met betrekking tot de keuze en de selectie van Standaardsoftware en bijbehorende licentiemodellen (incl. Open-Source software);
  - Onderzoek en advisering met betrekking tot de inkoop- en licentie compliance van Standaardsoftware ten opzichte van de vereisten die ProRail in individuele offerteaanvragen daaraan oplegt.
  - Advisering met betrekking tot het meest geëigende onderhoud en support op de Standaardsoftware;
  - Advisering over te sluiten onderhoud- en supportovereenkomsten bij te leveren Standaardsoftware en bij reeds bestaande Standaardsoftware;
  - Advisering over updates en upgrades van Standaardsoftware;
- Dienstverlening bestaande uit:
  - De administratieve verwerkingsstroom inclusief facturatie Dienstverlening;
  - Een signalerings- en waarschuwingsplicht met betrekking tot licentiecompliance (en mogelijke toekomstige in-compliance) van nieuwe en bestaande Standaardsoftware
  - Installatie en configuratie van Standaardsoftware (zgn. 'werkend krijgen van software', waaronder updates en upgrades);
  - Installatie & configuratie van standaardsoftware. Daarnaast Trainingen en opleidingen (bijvoorbeeld trainingen met betrekking tot het gebruik van Standaardsoftware).

ProRail kan Opdrachtnemer verzoeken dienstverlening in de vorm van consultancy te bieden voor situaties waarin ProRail behoefte heeft aan ondersteuning bij contractonderhandelingen met fabrikanten, ondersteuning in het kader van re-ups en/of advies rondom licentieanalyse en

optimalisatie van het bestaande applicatieportfolio. In het geval ProRail een verzoek voor deze dienstverlening uitvraagt aan Opdrachtnemer, geldt het aangeboden tarief zoals opgenomen in Annex 5.1 Aanbiedingsbegroting.

### 2.3. Buiten scope

- Complexe (implementatie)Projecten<sup>1</sup>,
- Het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van maatwerkapplicaties en -programmatuur binnen de ProRail infrastructuur, evenals ontwikkeling van maatwerksoftware;
- OEM-software (Original Equipment Manufacturer): met hardware meegeleverde software, of software bestemd voor één apparaat;
- Infrastructure as a Service (IaaS);
- Embedded software: Hardware gerelateerde software, waaronder firmware, appliances dan wel software geoptimaliseerd voor hardware;
- Systeemintegratie (met name werkzaamheden om tot systeemintegratie te komen);
- Inhuur/detachering van IT-specialisten;
- Software en Dienstverlening waarvan de fabrikant of uitgever alleen rechtstreeks aan de eindverbruiker levert en niet via resellers, wederverkopers of distributeurs;
- Standaardsoftware en Dienstverlening waar ProRail vóór het afsluiten van de Raamovereenkomst in het kader van deze aanbesteding al een bestaande Overeenkomst voor heeft afgesloten bij derden;

Naast de hierboven vermelde onderdelen die expliciet buiten de scope van deze aanbesteding vallen, plaatst ProRail uitvragen via Cloud marketplaces (zoals bijvoorbeeld de Azure marketplace) nadrukkelijk buiten scope van deze aanbesteding.

---

<sup>1</sup>Van complexe (implementatie-)projecten is sprake bij meerdere ICT-categorieën binnen één project en/of systeem integratie. In onderhavige aanbesteding kan alleen sprake zijn van Standaardsoftware en gerelateerde Dienstverlening.

## 3. Eisen en wensen

### 3.1. Installed Base

De Installed base (Zie ook Annex 3.1) bestaat uit een verzameling van Softwareleveranciers waarvan ProRail producten in haar ICT-infrastructuur heeft ingebed en/of in de afgelopen jaren via de Overeenkomst met de huidige Software Reseller heeft ingekocht. Opdrachtnemer is in staat om producten van deze Softwareleveranciers opgenomen in Bijlage 3.1 (Lijst van Softwareleveranciers ProRail) te leveren.

### 3.2. Dienstverlening

#### 3.2.1. Het offerteproces

Een Offerteaanvraag van ProRail (functionele uitvraag) dient te worden gevolgd door drie Offertes van Opdrachtnemer. Belangrijk is dat Opdrachtnemer op basis van een aanvraag te allen tijde een Offerte uitbrengt en dat de Offertes helder en volledig zijn conform de gestelde eisen zoals vermeld op de volgende pagina's. Vanzelfsprekend dienen de offertes inhoudelijk te conformeren aan de specifieke (functionele) eisen en wensen van individuele offerteaanvragen.

Het offerteproces gaat als volgt:

1. Offerteaanvragen die betrekking hebben op Standaardsoftware en daaraan gerelateerde Dienstverlening die qua opdrachtwaarde (conform Aanbestedingswet 2012) boven de Europese aanbestedingsdrempel komen, worden in beginsel onder de Raamovereenkomst afgenomen. Offerteaanvragen worden in deze gevallen op basis van een functionele uitvraag aan Opdrachtnemer uitgezet. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk de uitvraag in concurrentie door middel van een Minicompetitie aan minimaal 3 softwarefabrikanten uit te vragen. Een uitzondering (conform AW 3.36) geldt in ieder geval:
  - a. als mededinging ontbreekt om technische redenen of om redenen van bescherming van uitsluitende rechten, of;
  - b. wanneer er sprake is van technische onverenigbaarheid bij installatie/ implementatie van andere Standaardsoftware, of;
  - c. wanneer het een onderhoudsovereenkomst betreft waarvoor beheer & onderhoud enkel door één partij geleverd kan worden.

In het geval er sprake is van één of meerdere van bovenstaande uitzonderingsgevallen zal ProRail een verzoek doen aan Opdrachtnemer om een offerte 1-op-1 bij een bepaalde fabrikant aan te vragen. In dit geval is er sprake van een productgerichte uitvraag.

Het beginsel functioneel uitvragen is niet van toepassing op alle opdrachten die een maximale opdrachtwaarde hebben van < € 60 K. Dit is gerekend over 4 jaar en is inclusief alle verlengingen, opties en uitbreidingen van de opdracht.

ProRail verwacht van Opdrachtnemer dat deze, naast het ondersteunen van uitvragen, in staat is om te adviseren met betrekking tot de keuze en selectie van Standaardsoftware en bijbehorende licentiemodellen, bijvoorbeeld in relatie tot opdrachten die de hierboven genoemde grenswaarde van € 60 k niet overstijgen.

Offerteaanvragen die betrekking hebben op Standaardsoftware en Dienstverlening die qua opdrachtwaarde onder de Europese aanbestedingsdrempel blijven, kunnen bij de Opdrachtnemer worden uitgevraagd, maar ProRail is daartoe niet verplicht. In uitzonderlijke gevallen kan ProRail besluiten de opdracht bij (een) andere leverancier te plaatsen.

### 3.2.2. Eisen

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst is de Opdrachtnemer in staat om ProRail te voorzien van nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende software die op het moment van het aangaan van de Raamovereenkomst nog niet tot het leverbestand van de Opdrachtnemer behoort. ProRail behoudt hier wel het recht om rechtstreeks in gesprek te gaan met softwarefabrikanten van Standaardsoftware, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Indien gesprekken met softwarefabrikanten tot een uitvraag leiden (bijvoorbeeld in het kader van een opdracht < € 60 K).

Na een offerteaanvraag van ProRail wordt door Opdrachtnemer de offerte uiterlijk op de vijfde werkdag geleverd. De termijn van deze aanvraag begint op de eerste werkdag na de aanvraag.

De Opdrachtnemer zal alle door ProRail aangeschafte Standaardsoftware en bijbehorende Overeenkomsten gestructureerd vastleggen, waarbij deze zich expliciet conformeert aan de informatiebehoefte van de ProRail. Namens ProRail registreert de Opdrachtnemer alle aankopen en onderhoudsovereenkomsten die via hem zijn afgenomen.

ProRail behoudt het recht om audits uit te voeren op de door de Opdrachtnemer aangeboden Dienstverlening, bijvoorbeeld met betrekking tot AVG-compliance en de marktconformiteit van de gehanteerde prijsstelling. Deze audits kunnen door de ProRail zelf of door een derde partij worden uitgevoerd.

Nr.	Beschrijving
Eis 1	Opdrachtnemer registreert namens ProRail alle aankopen en onderhoudscontracten die bij Opdrachtnemer zijn afgenomen
Eis 2	Alle aangeleverde offertes hebben een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen.
Eis 3	<p>De Opdrachtnemer beschikt over zodanige relaties met de softwarefabrikanten van de Standaardsoftware of met de door de softwarefabrikant aangestelde exclusieve distributeurs en/of resellers, dat hij bevoegd en gecertificeerd is om de Standaardsoftware te leveren. Dit geldt tevens voor de voor Microsoft noodzakelijke certificeringen.</p> <p>Ten aanzien van Microsoft is de huidige situatie, dat de Standaard Software Reseller administreert (licentie-uitbreidingen etc.) en Microsoft factureert. Deze situatie moet gehandhaafd blijven.</p>
Eis 4	Licentievooraarden zijn pas van toepassing als de met de licentie verband houdende Standaardsoftware door ProRail is ontvangen en in gebruik is genomen.
Eis 5	Een offerteaanvraag vanuit ProRail leidt niet tot een aankoop verplichting.
Eis 6	Opdrachtnemer informeert ProRail minimaal 3 maanden vóór het verlopen van een (onderhouds)contract hierover
Eis 7	<p>Opdrachtnemer biedt offertes gestandaardiseerd aan. Een offerte is:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compleet en eenduidig. Dat wil zeggen een ProRail medewerker kan de verschillende aspecten van de offerte begrijpen zonder dat hier kennis van informatie/documenten noodzakelijk is die niet tot de offerte behoren;</li><li>• Voorzien van duidelijke en eenduidige prijzen;</li><li>• Voorzien van een duidelijke looptijd;</li><li>• In een offerte zijn geen keuzes opgenomen. Aanbiedingen die bestaan uit meerdere keuzes zijn opgesplitst in verschillende offertes;</li><li>• De offerte is gespecificeerd per regel. Indien een offerte meerdere regels betreft zijn alle regels voorzien van de relevante datum-velden;</li><li>• Inschrijver voegt de onderliggende offerte (dat wil zeggen, de offerte die door een</li></ul>

	Softwareleverancier aan Inschrijver is uitgebracht) bij zijn offerte.
Eis 8	Opdrachtnemer voorziet iedere offerte minimaal van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SKU (unieke identificatie)</li> <li>• Gedetailleerde omschrijving van het product, zowel in naam als ook versie, editie, metriek</li> <li>• Aantal (incl. aantal per eenheid)</li> <li>• Stukprijs (incl valuta-eenheid)</li> <li>• Type aanschaf</li> <li>• Start en einddatum support indien van toepassing</li> <li>• Start en einddatum abonnement indien van toepassing</li> <li>• Renewal date van bovenstaande items.</li> </ul>
Eis 9	Opdrachtnemer dient opties in offertes als losstaande offertes aan te dienen. Dat wil zeggen, Opdrachtnemer biedt offertes waarin bijvoorbeeld twee verschillende contractlooptijden geoffreerd worden als twee losstaande offertes aan.
Eis 10	Opdrachtnemer dient 100% van de Standaardsoftware van de in Annex 3.1 (Lijst van Software Leveranciers ProRail) benoemde Software Softwareleveranciers te kunnen leveren.

### 3.3. Inkoopproces Opdrachtnemer

Een goede inkooporganisatie van Opdrachtnemer met gedegen contacten en Overeenkomsten met diverse Softwareleveranciers vormt de basis voor het kunnen voldoen aan de eisen van ProRail. Hierbij wordt tevens verwacht, dat Opdrachtnemer gedegen kennis en ervaring heeft op het inkopen van Standaardsoftware en dat hij kan aantonen hoe hij de kwaliteit en continuïteit hiervan heeft geborgd.

Opdrachtnemer houdt voor ProRail de offerte-administratie continu up-to-date gehouden. In deze offerte-administratie van de Opdrachtnemer worden de doorlooptijden van het bestelproces, vanaf de aanvraag van een offerte tot aan de levering, zorgvuldig bijgehouden. De Opdrachtnemer is bereid ProRail inzicht te geven in deze administratie.

#### 3.3.1. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 11	In de offerteadministratie van Opdrachtnemer worden de doorlooptijden van het bestelproces (van Offerteaanvraag tot levering) bijgehouden. Dit betreft minimaal de volgende documenten/administratie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte;</li> <li>• Order;</li> <li>• Levering;</li> <li>• Factuur;</li> <li>• Contract;</li> <li>• Licentievoorwaarden, en eventuele afwijkingen daarop.</li> </ul>
Eis 12	Opdrachtnemer dient 90% van de 1-op-1 offertes binnen 2 werkdagen te voltooien. 100% van de 1-op-1 uitvraag offertes dient binnen 5 Werkdagen voltooid te zijn.
Eis 13	Opdrachtnemer dient 90% van de functionele uitvraag offertes binnen 10 werkdagen te voltooien. 100% van de functionele uitvraag offertes dient binnen 20 Werkdagen voltooid te zijn.
Eis 14	Opdrachtnemer dient 90% van de 1-op-1 uitvraag leveringen binnen 5 werkdagen te voltooien. 100% van de 1-op-1 uitvraag leveringen dient binnen 10 Werkdagen voltooid te zijn.
Eis 15	Opdrachtnemer dient ten aanzien van de functionele uitvragen 90% van de functionele uitvraag leveringen binnen 10 werkdagen te voltooien. 100% van de functionele uitvraag leveringen dient binnen 20 Werkdagen voltooid te zijn.

Eis 16	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een in te zetten onderaannemer geen invloed heeft op doorlooptijden- en/of afname van kwaliteit van leveringen (zowel qua Dienstverlening als levering van Standaardsoftware) aan ProRail.
--------	---

### 3.4. Accountmanagement

ProRail wenst een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer. Het aanspreekpunt heeft effectieve toegang tot de Softwareleveranciers, wat onder andere blijkt uit het adequaat kunnen opleveren van onder meer informatie over softwareproducten, voorwaarden waaronder deze geleverd worden, licentiemodellen, het toegang hebben tot escalatiekanalen. De volgende taken worden bij dit aanspreekpunt belegd:

- het primaire contactpunt zijn voor het contractmanagement van ProRail en het organiseren binnen de organisatie van Opdrachtnemer van benodigde advisering richting ProRail;
- het organiseren van een tijdige, volledige en juiste registratie over de door Opdrachtnemer te realiseren of gerealiseerde leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- het organiseren van een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering over licentievoorwaarden en aflopende onderhoudscontracten;
- het bespreken van informatie over de leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- escalatieniveau bepalen voor die situaties waarbij bijvoorbeeld een discussie ontstaat over de kwaliteit van leveringen, onderhoud & support, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening.

In samenspraak met de contractmanager van ProRail zal de Opdrachtnemer werkafspraken maken en deze concreet invullen om de uitvoering van de Raamovereenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. De Opdrachtnemer neemt bijvoorbeeld deel aan een periodiek overleg met de contractmanager van de ProRail om ervoor te zorgen dat de Raamovereenkomst optimaal wordt benut en om de prestaties van de Opdrachtnemer te evalueren.

### 3.4.1. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 17	De Opdrachtnemer benoemt een functionaris en ook diens plaatsvervanger die op operationeel niveau het contact onderhoudt met Contractmanagement van ProRail.
Eis 18	Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan die het contact op tactisch en strategisch niveau zal onderhouden met de contractmanager van de ProRail.
Eis 19	Opdrachtnemer voert de afspraken uit die met de contractmanager van ProRail worden gemaakt.
Eis 20	Opdrachtnemer voert de verbeterpunten uit die met de contractmanager van ProRail zijn afgesproken.
Eis 21	De accountmanager van Opdrachtnemer neemt minimaal 2 keer per jaar deel aan een periodiek strategisch-tactisch contractmanagement met de contractmanager van ProRail om de optimale benutting van de Overeenkomst te bewaken en de performance te evalueren.
Eis 22	Opdrachtnemer voorziet in een escalatieprocedure waardoor tijdig over incidenten of fouten met de daarvoor aangewezen personen van Opdrachtnemer kan worden geschakeld
Eis 23	Opdrachtnemer en ProRail stellen de afspraken vast in een Dossier Afspraken en procedures. De DAP dient uiterlijk 2 maanden na ondertekenen van het contract vastgesteld te zijn. Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor het opstellen van de DAP  Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een concept DAP aan op basis van de eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen

### 3.5. Webportal

ProRail wenst dat het inkoopproces van Standaardsoftware via het elektronisch bestelsysteem van Opdrachtnemer verloopt. De Opdrachtnemer sluit, op uitnodiging van de ProRail, in de toekomst mogelijk aan op het elektronisch bestelsysteem van ProRail. Tot die tijd beschikt de Opdrachtnemer (naast e-mail) over een alternatief inkoopkanaal, zoals een webportal. Het gebruik van dit inkoopkanaal, evenals het verkrijgen van relevante inzichten, kan eenvoudig worden teruggekoppeld aan de ProRail.

#### 3.5.1. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 24	Zelfs wanneer een webportal of webshop wordt gebruikt als inkoopkanaal, blijft het voor de ProRail mogelijk om ook via andere kanalen bestellingen te plaatsen
Eis 25	Een bestelling is pas definitief na een Purchase Order (PO) vanuit ProRail.
Eis 26	Het gekozen webportal dient in staat te zijn een koppeling te kunnen realiseren met de voor de inkoop en het beheer gebruikte systemen van ProRail.
Eis 27	Het webportal is zo ingericht dat ongeautoriseerde bestellingen niet plaats kunnen vinden.
Eis 28	De webportal en de daarin geïntegreerde bestelmodules dienen een beschikbaarheid van 99% te hebben gedurende Werkdagen.
Eis 29	Het gebruikte inkoopkanaal heeft een functionaliteit voor het volgen van het inkoopproces en de Dienstverlening. ProRail dient minimaal de voortgang van offertes en leveringen te kunnen volgen.
Eis 30	Het webportal voldoet ten minste aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de webportal moet werken met beveiligde end-to-end (https) verbindingen, met vertrouwde en geldige certificaten;</li> <li>• de webportal functioneert zonder aanvullende plugins of extensies met minimaal de laatste twee versies van alle onderstaande browsers: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Google Chrome</li> <li>○ Microsoft Edge</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mozilla Firefox</li> <li>○ Safari.</li> <li>• de webportal moet diverse (management-) rapportages leveren;</li> <li>• toegang tot de webportal moet voorbehouden zijn aan medewerkers die beschikken over een login-naam en wachtwoord;</li> <li>• het beheer van de Webportal is ondergebracht bij de Opdrachtnemer.</li> </ul>
Eis 31	ProRail data wordt te allen tijde binnen de EU/EER opgeslagen.
Eis 32	De offerteadministratie van Opdrachtnemer is voor ProRail via de Webportal te raadplegen en downloaden. Dit betreft minimaal de volgende documenten/administratie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerte;</li> <li>• Order;</li> <li>• Levering;</li> <li>• Factuur;</li> <li>• Contract;</li> <li>• Licentievoorwaarden.</li> </ul>
Eis 33	Opdrachtnemer voegt bij Inschrijving een toelichting (maximaal 2 pagina's op A4 formaat) op de inrichting van het webportal.

## 3.6. Rapportages

Inzicht en rapportage over leveringen en licenties zijn cruciaal voor de behoefte van ProRail. Met de te leveren informatie beoogt ProRail onder andere bij te dragen aan een optimale benutting van de schaalgrootte, het verhogen van de transparantie rond softwareaankopen. ProRail wenst rapportages te ontvangen om inzicht te behouden in het totaal van licentiaankopen.

### 3.6.1. Standaardrapportages

Met standaardrapportages worden rapportages bedoeld die ProRail regulier wenst te ontvangen, waarbij de benodigde informatie vooraf is gedefinieerd door ProRail. De standaardrapportage verschaft inzicht in informatieaanvragen, bestellingen, leveringen, prijzen, onderhoud, licenties, trends, etc. Standaardrapportages worden periodiek, aan ProRail verstrekt in een standaardformat, dit format kan in overleg tussen ProRail en Opdrachtnemer worden aangepast. ProRail verwacht in ieder geval de volgende soorten rapportages:

- Maandelijkse rapportages
- Kwartaalrapportages

### Maandrapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks (uiterlijk de 10e werkdag van de daaropvolgende maand) een rapportage op met minimaal de volgende inhoud:

- Offertes
  - Datum en tijd aanvraag Offerte door {naam medewerker ProRail}
  - Datum en tijd afgifte Offerte door Opdrachtnemer
  - Offertenummer
  - Naam Softwareleverancier
  - Artikelnummer Softwareleverancier
  - Product: soort en aantal.
    - Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening
  - Prijs
  - Offerte-doorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd
  - Looptijd met start- en einddatum
  -

- Leveringen
  - Soort levering: spoed- of normale procedure
  - Datum bestelling
  - Datum van aflevering
  - Ordernummer ProRail
  - Naam Softwareleverancier
  - Artikelnummer Softwareleverancier
  - Product: soort en aantal.
    - Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening
  - Prijs, per orderregel en totaal
  - Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
  - Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd
  - Looptijd met start- en einddatum, inclusief eventuele verlengingen
- Functionele Uitvragen
  - Datum en tijd aanvraag Offerte door {naam medewerker ProRail}
  - Datum en tijd afgifte Offerte door Opdrachtnemer
  - Offertenummer
  - Naam gegunde Softwareleverancier
  - Product: soort en aantal.
    - Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening
  - Prijs
  - Looptijd met start- en einddatum

## Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer levert per kwartaal (uiterlijk de 10e Werkdag na afloop van het kwartaal) een rapportage op met betrekking tot afgenomen licenties en onderhoudscontracten met de volgende (minimale) inhoud:

- Bestellingen
  - Ordernummer
  - PO-nummer ProRail
  - Naam Softwareleverancier
  - Contractnummer Softwareleverancier/ SKU code
  - Product (licenties): soort en aantal
  - Looptijd contract (van datum/tot datum)
  - Opzegtermijn
  - Eventuele relatie licentierecht en onderhoud (bijvoorbeeld: abonnementsvorm)
  - Aanvrager en eindklant
  - Prijs totaal en per eenheid
  - Type onderhoudscontract (op basis van Softwareleverancier)
  - Overzicht van afloopdatum contracten
- Dienstverlening en/of advies
  - Datum bestelling
  - Ordernummer ProRail
  - Naam Softwareleverancier
  - Dienst: soort
  - Prijs
  - Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd inclusief eventuele verlengingen

### 3.6.2. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 34	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hierboven vermelde rapportage frequentie aan ProRail.
Eis 35	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hierboven vermelde minimale inhoud van de rapportages.
Eis 36	Opdrachtnemer levert op verzoek, kosteloos, aanvullende rapportages.
Eis 37	KPI op de levering van alle hierboven genoemde rapportages is 100%.
Eis 38	Wanneer door het niet tijdig aanleveren van overzichten over de aflooptdatum van contracten extra kosten ontstaan voor ProRail (zoals reinstatement fees), dan neemt Opdrachtnemer deze kosten integraal op zich.

### 3.7. Advies

Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig contactcenter ten behoeve van vraagafhandeling op Werkdagen, ten minste telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Het contactcenter beantwoordt inhoudelijke vragen over Standaardsoftware die bij ProRail in gebruik zijn en adviseert ProRail.

De ProRail wenst zowel gevraagd als ongevraagd advies van de Opdrachtnemer te ontvangen met betrekking tot de gebruikte Standaardsoftware, het aantal licenties, licentievormen, onderhoud, product roadmaps (zoals End of Support - EoS) en mogelijke alternatieve producten. Dit advies dient gericht te zijn op de verdere optimalisatie van deze aspecten voor ProRail. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat zij ondersteuning biedt bij eerstelijns technische vragen over de beschikbaarheid van programmatuur, licenties, onderhoud, patches, upgrades en downgrades, installatie, en de bijbehorende support. Daarbij levert de Opdrachtnemer de volgende contact- en advieswerkzaamheden:

- Adviezen over de meest geschikte vormen van onderhoud voor Standaardsoftware;
- Eerstelijns technische informatie en assistentie bij vragen over Standaardsoftware, waarbij de communicatie wordt gecoördineerd via de bestelpunten van de ProRail;
- Ondersteuning bij escalaties met betrekking tot Standaardsoftware richting de leverancier (Softwareleverancier).
- Advisering over updates en upgrades van Standaardsoftware;
- Onderzoek en advisering met betrekking tot de compliance van Standaardsoftware ten opzichte van de vereisten die ProRail daaraan oplegt.

### 3.7.1. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 39	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig contact en is tussen 08:00 en 17:00 bereikbaar via de telefoon/e-mail/online.
Eis 40	In geval dat een externe advies partij door Opdrachtnemer wordt ingezet voor het verlenen van diensten aan ProRail, dan zal dit contact met de ProRail in het Nederlands plaatsvinden en zullen de rapportages en adviezen eveneens in het Nederlands zijn opgesteld
Eis 41	Opdrachtnemer stelt zich voortdurend op de hoogte van mogelijke kwetsbaarheden in de door ProRail gebruikte Standaardsoftware(versies).
Eis 42	Opdrachtnemer zal ProRail proactief informeren over alle kwetsbaarheden die een bedreiging vormen voor de integriteit van de door ProRail gebruikte of opgeslagen data of ongeautoriseerde toegang zou kunnen veroorzaken tot de systeemomgeving(en) in gebruik door ProRail.
Eis 43	Opdrachtnemer informeert ProRail zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 5 werkdagen na aankondiging, over wijzigingen in licentievoorwaarden van geleverde Standaardsoftware inclusief advies en eventuele daaraan verbonden (compliance) consequenties.

## 3.8. Registratie Standaardsoftware

ProRail is en blijft zelf eindverantwoordelijk voor het licentiebeheer, maar Opdrachtnemer registreert alle leveringen, onderhoud & support voor ProRail die binnen de Raamovereenkomst bij Opdrachtnemer worden aangeschaft. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering naar de ProRail over aflopende onderhoudscontracten.

### 3.8.1. Eisen

Nr.	Beschrijving
Eis 44	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanige licentieadministratie voor de Standaardsoftware, die ProRail heeft afgenomen tijdens de duur van de Raamovereenkomst, dat hierin alle aankopen zijn opgenomen met een mate van detaillering, die aansluit bij de informatiebehoefte van ProRail (zie beschrijving in paragraaf 3.6.1 rapportages)
Eis 45	Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde ProRail in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Standaardsoftware door een Softwareleverancier te kunnen beantwoorden.
Eis 46	Opdrachtnemer geeft ProRail rechtstreeks (zonder dat actieve tussenkomst nodig is van Opdrachtnemer) toegang tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.

## 3.9. Prijsstelling

Nr.	Beschrijving
Eis 47	Opdrachtnemer berekent de inkooprijzen van standaardsoftware 1-op-1 door aan ProRail, behoudens de opslagfee zoals vastgesteld in de Aanbiedingsbegroting. Dat wil zeggen, de inkooprijzen van Opdrachtnemer is de verkoopprijs waarmee Opdrachtnemer de Standaardsoftware aan ProRail levert.
Eis 48	Opdrachtnemer berekent voor functionele uitvragen en uitvragen zonder concurrentiestelling de daarvoor in de Aanbiedingsbegroting opgenomen opslagbedragen.

## 3.10. Exitplan

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor een zo spoedig mogelijke overdracht van de Dienstverlening aan een andere partij of aan ProRail zelf, uiterlijk op het eerstvolgende verlengingsmoment van een licentie.

Opdrachtnemer dient, in het geval van beëindiging van de Raamovereenkomst, binnen twee maanden alle licentie gerelateerde gegevens bereidwillig en kosteloos aan de ProRail over te dragen. Tevens zal de Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangewezen als nieuwe overeenkomstspartner, bereidwillig en kosteloos meewerken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan de opvolgende overeenkomstpartners. Indien er nog lopende nadere opdrachten zijn bij het einde van de Raamovereenkomst, zullen deze worden uitgediend binnen de overeengekomen kaders van de Raamovereenkomst.

Nr.	Beschrijving
Eis 49	Opdrachtnemer draagt aan het eind van de Raamovereenkomst binnen de transitieperiode bestanden en rapportages die ten behoeve van ProRail zijn gemaakt over aan ProRail en op verzoek van ProRail aan opvolgend Opdrachtnemer.
Eis 50	Opdrachtnemer levert binnen 2 maanden na contractering een definitief exitplan aan.  Opdrachtnemer actualiseert het exitplan jaarlijks op basis van voortschrijdend inzicht en levert dit aan ProRail op.