



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Softwarelicenties en aanverwante dienstverlening

Rotterdam	:	13-2-2025 <u>20-3-2025</u>
TN nummer	:	507471
Zaak nummer	:	405141
Versie	:	1. <u>10 n.a.v. NVI 1</u>

Inhoud

1	Licenties	3
2	Dienstverlening	4
3	Accountmanagement	5
4	Commercieel	5

1 Licenties

Eis	Omschrijving
LE 1.	Inschrijver beschikt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst over alle vereiste certificeringen en voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als softwarebroker.
LE 2.	Inschrijver garandeert dat geleverde software via officiële verkoop- en distributiekanaal van de betreffende softwarefabrikanten is verworven en dat de VRR volledig aanspraak heeft op alle garantiebepalingen en supportdiensten van de betreffende fabrikant
LE 3.	Inschrijver is in staat licenties, support en onderhoud voor de benodigde software, zoals beschreven in het 'Overzicht in gebruik zijnde licenties VRR' (aanvullend op te vragen via berichtenmodule Tendered) te leveren. Deze licenties betreffen de installed base inclusief opvolgende versies.
LE 4.	De levering van software geschiedt digitaal en is inclusief alle (licentie en/of activerings)codes, benodigd voor installatie en/of technisch applicatiebeheer en/of functioneel beheer en/of werking van de applicatie. Indien inschrijver licentiecodes of activeringscodes aan de VRR verstuurt, draagt inschrijver er zorg voor dat deze codes op beveiligde wijze worden aangeleverd bij de VRR.
LE 5.	Licenties worden geleverd met inbegrip van de bijbehorende documentatie (vzv van toepassing).
LE 6.	VRR heeft het recht om zonder tussenkomst van inschrijver (indien de VRR dit noodzakelijk acht) met softwarefabrikanten in gesprek te treden. <u>Indien VRR in contact treedt, zal dit in overleg zijn met inschrijver.</u>
LE 7.	Licentievoorwaarden van de softwarefabrikant zijn aanvullend van toepassing (op de VRR Inkoopvoorwaarden ICT SaaS 2020) als de met de licentie verband houdende software door VRR is ontvangen en geaccepteerd.
LE 8.	Inschrijver hanteert geen andere licentievoorwaarden dan de standaard licentievoorwaarden van de softwarefabrikant, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen of aanvullend akkoord is verleend door de VRR.
LE 9.	De opgegeven aantallen licenties zijn een indicatie van de af te nemen licenties, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Eenmaal per jaar staat inschrijver de VRR bij tijdens de jaarlijkse controle en de vaststelling van het juiste aantal benodigde licenties door de fabrikant (of een door haar aangewezen derde). Inschrijver ziet toe op een juiste vaststelling van deze aantallen en reageert indien verkeerde aantallen of licentievormen worden aangewend. Inschrijver verzorgt tevens de administratieve afhandeling van de aanpassingen naar aanleiding van de definitieve aantallen in

Eis	Omschrijving
	gebruik zijnde licenties (true-up). Het aantal af te nemen licenties kan zowel omhoog als omlaag bijgesteld worden, voor zover dit is toegestaan in de licentieovereenkomsten met de fabrikanten.

2 Dienstverlening

Eis	Omschrijving
DE 1.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van de licenties. Onder het leveren van de licenties wordt verstaan: het beschikbaar stellen voor installatie door de VRR.
DE 2.	Indien een verkeerde licentie/component wordt geleverd of door een niet-bevoegde is besteld, wordt deze kosteloos teruggenomen en gecrediteerd.
DE 3.	Inschrijver draagt zorg voor een actuele administratie. Deze administratie zal minimaal de volgende actuele gegevens bevatten: • De omschrijving / type licentie, de onderhoudsovereenkomst, het abonnement en aantallen • Naam en contactgegevens van de licentiegever /abonnementsverstrekker • Datum van ingang van de betreffende overeenkomst • Datum van afloop van de betreffende overeenkomst
DE 4.	Op verzoek ontvangt de VRR een overzicht van de licentieadministratie.
DE 5.	Inschrijver gaat akkoord dat het niet is toegestaan om de administratie die betrekking heeft op de VRR zonder toestemming van de VRR aan derden (anders dan de softwarefabrikant) ter beschikking te stellen.
DE 6.	Inschrijver neemt de lopende administratie van voorganger mee in hun eigen administratie.
DE 7.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van de licenties. Dit omvat o.a. tijdige signalering (minimaal 2 maanden voorafgaand aan de verloopdatum) van aflopende contracten en proactieve advisering.
DE 8.	Inschrijver houdt een proactieve houding aan op het gebied van licentievoorwaarden en marktontwikkelingen. Met proactief wordt o.a. bedoelt: tijdig signaleren en adviseren.
DE 9.	Inschrijver levert voor ingangsdatum van de overeenkomst een concept SLA aan. Deze concept SLA wordt in onderling overleg definitief gemaakt en maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
DE 10.	Aan het eind van de raamovereenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de VRR.

DE 11.	In het geval de raamovereenkomst (tussentijds) wordt beëindigd of van rechtswege eindigt dient inschrijver alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan de VRR digitaal te overhandigen (CSV-formaat) en haar ten dienste te zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen/verantwoordelijken bij de softwarefabrikanten.
--------	--

3 Accountmanagement

Eis	Omschrijving
AE 1.	Inschrijver zorgt voor een vast aanspreekpunt binnen haar organisatie en plaatsvervanger. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor alle onderwerpen/zaken tenzij anders is overeengekomen.
AE 2.	De contactpersoon bij de inschrijver moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.
AE 3.	De Overeenkomst wordt minimaal 1 maal per jaar geëvalueerd met de contactpersoon van de opdrachtgever. De accountmanager van de inschrijver initieert de afspraken hiervoor.
AE 4.	Inschrijver heeft een klachtenprocedure opgesteld in de Nederlandse taal.

4 Commercieel

Eis	Omschrijving
CE 1.	Inschrijver zal gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst een vaste marge (opslagpercentage) doorberekenen aan de VRR. Dit bovenop de door de fabrikanten afgegeven inkoopprijzen. <u>Als blijkt dat de vendor/fabrikant eist dat de levering via een distributeur moet verlopen, kan dit alleen door middel van het aanleveren van bewijs vanuit de vendor/fabrikant.</u>
CE 2.	Inschrijver is transparant over de tot standkoming van de uiteindelijk gefactureerde tarieven. Op verzoek van de VRR zal inschrijver transparant inzichtelijk maken hoe de kostprijs is opgebouwd.
CE 3.	Inschrijver neemt de lopende contracten over, tegen de reeds aangegane contractafspraken. Eventuele marges en/of kortingen zijn niet van toepassing. Dit is ook van toepassing zodra de overeenkomst met de inschrijver (gegunde partij van deze aanbesteding) afloopt en er mogelijk een nieuw aan te besteden overeenkomst aangeaan wordt.

CE 4.	In het prijzenblad is een uurtarief opgenomen. Dit uurtarief kan worden gebruikt wanneer er ondersteunende dienstverlening wordt gevraagd. Dit tarief is vast gedurende de looptijd van de overeenkomst en kan conform de overeenkomst jaarlijks worden geïndexeerd.
-------	--