

PROGRAMMA VAN EISEN

PERCEEL 1 EN PERCEEL 2

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde en naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving betreffende persoonsgegevens en de AVG.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Geldt enkel voor perceel 2: Inschrijver moet minimaal de software kunnen leveren van, of gelijkwaardig aan, de software opgenomen in de Bijlage 14 “Invulformulier Gunningscriteria Partnerstatussen” .
7.	Opdrachtnemer geeft inzage in de netto inkoopprijs of de gehanteerde marge op de Nadere offerte. Bij het berekenen van de netto inkoopprijs moet rekening worden gehouden met kortingen en bonussen die gerelateerd zijn aan de levering van de software en dienstverlening en derhalve zichtbaar zijn op de inkoopfactuur van Opdrachtnemer. Met eventuele generieke kortingen die <u>achteraf</u> worden verkregen op basis van (totale) omzetdoelstellingen e.d. zoals ‘kick-back fees’ en ‘clawbacks’, hoeft geen rekening te worden gehouden bij het berekenen/inzichtelijk maken van het begrip ‘netto inkoopprijs’. Deze worden geacht geen rechtstreeks verband te houden met de levering.
8.	Opdrachtnemer kan in de Nadere offerte maximaal het opslagpercentage toepassen zoals in zijn Inschrijving is gegarandeerd. Het aangeboden opslagpercentage geldt als percentage voor alle Standaard Software en Aanverwante Dienstverlening. Dit percentage geldt op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Vendor geldt of zoals die tussen Opdrachtgever en Vendor zijn afgesproken.
9.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de totstandkoming van de netto inkoopprijs te toetsen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid inzicht te geven in haar offerteadministratie en inkoopfacturen die betrekking hebben op de offerte van de Opdrachtgever. Kortingen en bonussen in relatie tot de levering van software en dienstverlening worden geregistreerd en inzichtelijk gemaakt voor Opdrachtgever teneinde de netto inkoopprijs te kunnen vaststellen. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet de netto inkoopprijs in de Nadere Offerte heeft gehanteerd, zal het te veel in rekening gebrachte bedrag aan Opdrachtgever worden terugbetaald.
10.	Opdrachtnemer is bereid door Opdrachtgever bedongen inkoopvoorwaarden, indien deze gunstiger zijn dan die van Opdrachtnemer, over te nemen en te leveren onder de meest gunstige voorwaarden.
11.	Voorwaarden die door de fabrikant van het product worden opgelegd, zijn alleen van toepassing als die • Zijn opgenomen in de offerte, en; • Bij de offerte meegestuurd worden, en; • De offerte inclusief de voorwaarden door het CAK geaccordeerd is.
12.	Opdrachtnemer is verplicht om direct in overleg te treden met Opdrachtgever, indien toeleveranciers van Opdrachtnemer tarieven hanteren in offertes ten behoeve van Opdrachtgever die niet marktconform zijn.
13.	Opdrachtnemer is verplicht te toetsen of voorwaarden van door hem in te schakelen derden (zoals vendors en partners) afwijken van de contractvoorwaarden van Opdrachtgever (zoals ARBIT/ARVODI). Afwijkende of aanvullende voorwaarden van derden zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Zonder deze goedkeuring zijn dergelijke voorwaarden niet van toepassing en komen alle (ook financiële) gevolgen hiervan volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. De verplichtingen jegens Opdrachtgever blijven onverkort van kracht.
14.	Opdrachtnemer dient in zijn Nadere Offertes in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen: • Verwijzing naar de Raamovereenkomst;

	• Offertenummer /-kenmerk Opdrachtnemer; • Kenmerk Opdrachtgever; • De aangeboden oplossing; • SKU nummers van de aangeboden licenties; • Licentie-metric; • Licentie- en onderhoud/support-voorwaarden, of verwijzing naar een document met deze voorwaarden; • Onderscheid tussen onderhoudsvergoedingen en licentiekosten per jaar; • Ingangsdata en looptijden van licenties en onderhoud; • De netto inkoopprijs; • Het opslagpercentage; • Geldigheidsduur van de Nadere offerte; • Aansluiting van de oplossing op de behoeftestelling van Opdrachtgever; • Benodigde inzet voor configuratie en implementatie; • Uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van configuratie en implementatie; • Indien van toepassing: inzicht in en advies over verschillende licentievormen; • Handtekeningblok; • Aanvullende zaken, zoals vermeld in de Nadere offerteaanvraag.
15.	Indien in de Nadere Offerte andere artikelen en/of aantallen aangeboden worden dan die in de Offerte Aanvraag genoemd worden, dan wordt door Opdrachtnemer een vertaling of verklaring toegevoegd aan de offerte.
16.	Speciale condities opgenomen in de Offerte Aanvraag worden overgenomen in de Nadere Offerte.
17.	Een Nadere Offerte wordt ingediend binnen de termijn opgenomen in de Offerte Aanvraag. Bij niet tijdig indienen wordt de Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelname, tenzij door Opdrachtgever uitstel verleend is.
18.	De standaard termijn voor het indienen van offertes is twee weken. In uitzonderingsgevallen wordt door Opdrachtgever een kortere periode gehanteerd. Deze aanvragen worden duidelijk gemarkeerd door de term "spoed". De termijn voor het indienen van een offerte bij een spoedaanvraag bedraagt twee (2) werkdagen, tenzij anders overeengekomen.
19.	Het ontvangen van een getekende offerte wordt beschouwd als het plaatsen van de order (het CAK werkt niet met inkooporders). De getekende offerte geldt tevens als Nadere Overeenkomst.
20.	Uitbreidingen van contracten binnen Perceel 2 van minder dan 10% van de waarde van de Nadere Overeenkomst worden over het algemeen alleen uitgevraagd bij dezelfde Opdrachtnemer. Boven 10% zal via een mini-competitie verlopen.
21.	De Opdrachtnemer zal na ontvangst van de getekende offerte binnen twee (2) werkdagen de order plaatsen bij de Vendor.
22.	De levering van de software zal plaatsvinden binnen twee (2) weken dan wel binnen de termijn gesteld in de Offerte Aanvraag indien dit eerder is.
23.	Bij levering stuurt Opdrachtnemer een afleverbon die standaard tenminste het volgende bevat: • Offertenummer /-kenmerk Opdrachtnemer; • Offertedatum; • Productomschrijving inclusief versienummer, unieke productcode en operating system; • Geleverde aantallen (per onderdeel, module etc); • Soort licentie; • Leverdatum; • Ingangsdatum; • Einddatum.
24.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een in te zetten onderaannemer geen invloed heeft op leveringen, zowel qua dienstverlening als levering van software, aan Opdrachtgever.
25.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een Proof of Concept te houden bij een nieuw te kiezen softwarepakket.

Adviezeisen

Nr	Eis
26.	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken advies uit te brengen voorafgaand aan een Offerte Aanvraag Nadere offerteaanvraag. In dat geval wordt aan alle Opdrachtnemers advies gevraagd. Deze advisering geschiedt kosteloos. Bij deze advisering gaat Opdrachtnemer in ieder geval in op: • de mate van marktconformiteit en toekomstbestendigheid van de gevraagde oplossing; • de mate van compliance- en kostenefficiëntie; • de mate van uitvoerbaarheid van de gevraagde oplossing, zowel in doorlooptijd als in kosten; • de mate van inpasbaarheid van de gevraagde oplossing binnen de ICT infrastructuur van Opdrachtgever; • de mate van volledigheid van de Nadere offerteaanvraag.

27.	In het voortbrengingsproces van Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van OTAP omgevingen (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie). Het aantal omgevingen kan variëren en is afhankelijk van de toepassing. De wijze waarop het voortbrengingsproces is ingericht kan invloed hebben op de totale kosten die gepaard gaan bij het in productie nemen van de standaard software. Hetzij in de keuze van de te kiezen oplossing, hetzij in de keuze voor het licentiemodel. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemers dat zij in hun aanbieding rekening houden met de inrichting van het systeemlandschap (de OTAP straat) bij het doen van de aanbieding. Om een juiste aanbieding te doen, verwachten wij van Opdrachtnemer dat hij zich verdiept in de inrichting van Opdrachtgever (OTAP) en deze kennis toepast bij het adviseren over te kiezen licentievorm.
28.	Indien een bestelling leidt tot een noodzakelijke of vrijwillige omzetting van bestaande licenties van Opdrachtgever, ondersteunt of biedt Opdrachtnemer de Opdrachtgever een passend oplossing/advies bij deze omzetting.

Beveiligingseisen

Nr	Eis
29.	Medewerkers van Opdrachtnemer of onderaannemers die voor de uitvoering van een opdracht toegang tot de CAK infrastructuur nodig hebben, dienen te beschikken over een geldige VOG.
30.	Medewerkers van Opdrachtnemer of onderaannemers die betrokken worden bij de implementatie van aangeschafte software ondertekenen voor aanvang van de dienstverlening een exemplaar van bijgevoegde CAK geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 8).
31.	Toegang tot de interne infrastructuur van Opdrachtgever is alleen mogelijk na expliciete toestemming van Opdrachtgever.
32.	Opdrachtgever gebruikt bij voorkeur alleen producten van fabrikanten waarvan in de markt bekend is dat zij hun producten goed ondersteunen met patches en updates op reguliere basis. Opdrachtnemer heeft een onderzoeksplicht en adviesplicht met betrekking tot dit punt bij de pakketselectie.
33.	Opdrachtnemer biedt software aan waarvan de Vendor minimaal voldoet aan ISO27001 en ISO9001-normeringen. Daarnaast moet er een escrow aanwezig zijn, als de Vendor failliet gaat moet de software beschikbaar blijven.
	Opdrachtgever is gehouden aan de vereisten in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Contractmanagement Eisen

Nr	Eis
34.	Opdrachtgever houdt minimaal twee keer per jaar een strategisch-tactisch-contractmanagementoverleg met Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst en andere contractuele aangelegenheden. Primair van belang zijn de volgende onderwerpen ten behoeve van het overleg: • Prestaties; • Rapportages over levering van software en dienstverlening; • Escalaties; • Vaststellen van verbeterplannen; • Adviezen; • Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer/Opdrachtgever. Inschrijver conformeert zich aan de periodiciteit van het strategisch-tactisch-overleg en de inhoud en verslaglegging van deze overleggen.
35.	Opdrachtnemer dient een service- en orderdesk te hebben. Dit is het centrale punt bij Opdrachtnemer voor: • het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die Opdrachtnemer levert (servicedesk); • het verschaffen van statusinformatie over de aangemelde incidenten (servicedesk); • het afhandelen van (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, garantie, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes (orderdesk); • het afhandelen van escalaties bij bestellingen en leveringen (orderdesk). Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur casussen en vragen aanmelden bij de servicedesk. Deze worden alleen in behandeling genomen wanneer deze door geautoriseerde medewerkers worden gemeld. De service- en orderdesk mag één en hetzelfde punt zijn, zolang aan het gestelde in dit Programma van Eisen voldaan wordt.
36.	Informatieverzoeken dienen in beginsel binnen twee werkdagen beantwoord te worden. Indien een informatieverzoek niet binnen twee dagen beantwoord kan worden dan dient de reden hiertoe teruggekoppeld

	te worden en een indicatie gegeven te worden op welke termijn voldaan kan worden aan het informatieverzoek.
37.	In geval van telefonische communicatie met de servicedesk van Opdrachtnemer, dient Opdrachtgever tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) een Nederlands sprekende medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen. Buiten kantooruren mag dit een Engels sprekende medewerker zijn.
38.	Opdrachtnemer houdt voor Opdrachtgever een licentieadministratie bij over de licenties (incl. SaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten die bij hem afgenomen zijn. De licentieadministratie dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Productnaam; • SKU nummer; • Type licentie; • Licentie metric; • Aantal eenheden; • Eenheid; • Ingangsdatum; • Einddatum; • Opzegtermijn; • Aanschafprijs en onderhoudskosten. Tevens dient Opdrachtnemer te garanderen dat Opdrachtgever tijdig (minimaal drie (3) maanden voor afloop contract) geïnformeerd wordt omtrent een naderende einddatum.
39.	Opdrachtnemer levert minimaal één keer per jaar (10 werkdagen volgend op 31 december) en op verzoek van Opdrachtgever een rapportage van de licentieadministratie als in eis 37. Daarnaast geeft Opdrachtnemer haar visie op de marktontwikkelingen voor het komende jaar(jaren), besparingsmogelijkheden en verbeteringen die in de relatie met Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden.
40.	Indien Opdrachtnemer haar financiële jaarverslag publiceert, zal zij Opdrachtgever hiervan een kopie overhandigen.
41.	Bij niet-presteren (bijvoorbeeld het meermaals niet voldoen aan de eisen) volgt er een verbeterplan. Indien de afspraken in het verbeterplan niet nagekomen worden, wordt Opdrachtnemer in gebreke gesteld. Indien nakoming binnen de afgesproken termijn uitblijft, is Opdrachtnemer in verzuim.
42.	Voor perceel 2 geldt dat Opdrachtnemer bij meermaals niet voldoen aan de eisen (minimaal drie (3) keer per zes (6) maanden) gedurende één (1) maand niet wordt uitgenodigd deel te nemen aan minicompetities.
43.	Na het beëindigen van de te sluiten Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat de Dienstverlening overgenomen kan worden door een andere partij (andere leverancier of Opdrachtgever). Opdrachtgever eist voor deze Retransitie de volgende zaken van Opdrachtnemer: • Opdrachtnemer levert volledige medewerking om de Retransitie succesvol te laten verlopen; • De overeengekomen service levels worden door Opdrachtnemer gegarandeerd tot het moment van overname van de Dienstverlening door een andere partij. Opdrachtnemer geeft deze garantie voor een periode van ten minste 3 maanden, gerekend vanaf de einddatum van de Raamovereenkomst; • Contracten met derde partijen, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de Dienstverlening, zullen worden overgedragen aan de nieuwe dienstverlener (of aan Opdrachtgever); • Alle kennis over Opdrachtgever, diens processen en diens administratieve gegevens wordt zonder meerkosten ter beschikking gesteld aan de nieuwe dienstverlener; • Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na verzoek door de Opdrachtgever een Exitplan op aan de Opdrachtgever, waarin hij beschrijft hoe de Retransitie zal verlopen.
44.	Maximale indexatie: Opdrachtnemer is gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van Derden programmatuur bij verlengingen door te belasten. De stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62. Indien de prijzen van Derdenprogrammatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst dalen, zal Opdrachtnemer van Derdenprogrammatuur steeds slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen. Indien prijsstijgingen groter zijn dan het genoemde prijsindexcijfer, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk om een toelichting te vragen aan de Vendoren en met hen in gesprek te gaan over zo gunstig mogelijke voorwaarden voor het CAK.
45.	Op de Raamovereenkomst is de ARVODI van toepassing.
46.	Voor specifieke offerte aanvragen (met name implementatie, beheer en consultancy) zal het CAK de ARBIT-2022 van toepassing verklaren. Dat zal in de offerte aanvraag aangegeven worden.

Communicatie eisen

Nr	Eis
47.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor de opdrachtgever.
48.	Opdrachtnemer stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst kan vervangen.
49.	Om te voorkomen dat zaken blijven liggen, zullen de contactpersoon en de vervanger gebruik maken van hetzelfde email adres
50.	De contactpersonen zijn de Nederlandse taal machtig.
51.	Alle communicatie met het CAK vindt in de Nederlandse taal plaats met uitzondering van eventuele bijlagen die van Vendoren afkomstig zijn.
52.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.
53.	Na melding van een vraag of klacht dient de inschrijver binnen twee (2) werkdagen een terugkoppeling per e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever te geven.
54.	De klacht wordt schriftelijk bevestigd.

Facturatie- en betalingseis

Nr	Eis
55.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het kenmerk dat gebruikt wordt tijdens de offerte aanvraag (INK2x.xxx)
56.	Facturen worden uitsluitend digitaal verstuurd naar financiele-administratie@hetcak.nl , met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
57.	Uit de factuur dient duidelijk afleidbaar te zijn welke Standaardprogrammatuur en/of onderhoud en/of dienstverlening geleverd is. Voor een tijdige en correcte afhandeling van de facturen door Opdrachtgever, vermeldt Opdrachtnemer op zijn facturen tenminste de volgende gegevens: • De naam en het adres van de Opdrachtnemer; • Btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • De naam en adres van het CAK; • Het factuurnummer; • De factuurdatum; • Juist factuuradres, zoals vermeld in de Nadere Overeenkomst (indien van toepassing) of de Raamovereenkomst; • Contactpersoon van Opdrachtgever; • Naam van het betreffende organisatieonderdeel (unit/afdeling); • Contractnummer Raamovereenkomst; • Contractnummer Nadere Overeenkomst; • SKU nummer van de onderhavige licenties; • Beknopte beschrijving product-, model-, serienummers en prijzen van de geleverde producten (indien producten geleverd); • Beknopte beschrijving en gespecificeerde prijzen van de geleverde diensten (indien diensten geleverd); • Aantallen, eenheden, looptijden van licentierechten / onderhoudsovereenkomsten; • Vooraf of achteraf factureren; • Op basis van vaste prijs of op basis van nacalculatie; • Het btw-percentages per product en dienst; • Totaal bedrag exclusief btw (in Euro); • Totaal bedrag inclusief btw (in Euro).
58.	Eventuele valutarisico's komen niet voor rekening van Opdrachtgever.
59.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om namens Opdrachtgever bij een meerjarige Nadere overeenkomst de mogelijkheid tot jaarlijkse facturatie te onderhandelen met de Vendor. Het totale factuurbedrag voor de meerjarige overeenkomst dient evenredig per jaar verdeeld te worden.
60.	Licenties en support contracten worden niet eerder gefactureerd dan 30 dagen vóór de start van de contractstermijn (bij start) of verjaringstermijn (bij meerjarige contracten).
61.	Het is mogelijk om achteraf te factureren op basis van daadwerkelijke besteding (zowel licenties als aanverwante dienstverlening als Cloud diensten), mits dit door de Vendor wordt aangeboden.