

Bijlage 4 - Programma van eisen

behorende bij het Beschrijvend document **Softwarebroker**

Communicatie	
EIS	
1	Broker wijst gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één vaste contactpersoon en vaste plaatsvervanger aan Opdrachtgever toe, die de complete te leveren dienstverlening kan overzien en beoordelen. Deze contactpersoon heeft voldoende mandaat om de dienstverlening, indien noodzakelijk, na instemming van Opdrachtgever, bij te sturen.
2	De vaste contactpersoon en vaste plaatsvervanger zijn gedurende de volledige contractperiode goed bereikbaar, en tenminste telefonisch en per mail bereikbaar van 08:00 tot 17:00 uur
3	Communicatie over Nadere offertes, bestellingen, leveringen of advisering tussen Broker en Opdrachtgever vindt bij voorkeur plaats in de Nederlandse taal. In geval van een buitenlandse partij zonder Nederlandse vertegenwoordiging kan communicatie van Producenten ook in de Engelse taal zijn gesteld.
Nadere Offerteaanvragen	
EIS	
4	Opdrachtgever dient een Nadere Offerteaanvraag in bij de vaste contactpersoon van Broker, diens vervanger of via een klanten portaal. De Nadere Offerteaanvraag kan Functioneel of Productgericht zijn.
5	Broker garandeert dat Opdrachtgever 98% van de Standaardsoftware kan verkrijgen voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar.
6	Opdrachtgever behoudt zich het recht om ten aanzien van de levering van Microsoft producten en diensten gebruik te maken van de juridische en commerciële voorwaarden die zijn afgesproken binnen het VNG Framework 'GT Microsoft'
7	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde kleiner of gelijk aan € 50.000,- excl. BTW vraagt Broker op verzoek één (1) Nadere Offerte op bij de gewenste Producent.
8	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000,- excl. BTW (gerekend over 48 maanden) kan Opdrachtgever de keuze maken voor een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag of voor een Functionele Nadere Offerteaanvraag gebaseerd op de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).
9	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000,- excl. BTW vraagt Broker minimaal drie Nadere Offertes uit bij Producenten, tenzij Broker motiveert om hiervan af te wijken. Dit kan na akkoord van Opdrachtgever.

10	De Broker begeleidt het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag.
11	Bij een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag overlegt Broker de Nadere Offerte(s) van Producent(en) binnen een periode van vijf (5) werkdagen (prijsaanvraag). Bij een Functionele Nadere Offerteaanvraag wordt deze periode afhankelijk van de complexiteit per Offerteaanvraag in overleg bepaald.
12	Een Nadere Offerte is volledig transparant opgebouwd en bevat alle elementen die benodigd zijn voor besluitvorming en de (eventuele) Bestelling. De prijs van de Producent dient altijd als uitgangspunt te worden genomen.
13	Voor zover Producenten instemmen kan Opdrachtgever alle Standaardsoftware testen en evalueren, aangeleverd via Broker.
14	De Standaardsoftware wordt digitaal uitgeleverd, d.w.z. er worden geen fysieke media verstrekt (CD's, DVD's) voor de installatie van Standaardsoftware. Standaardsoftware kan gedownload worden vanaf een beveiligde internet locatie en de benodigde licentiesleutels worden eveneens digitaal ter beschikking gesteld.
Klanten portaal	
EIS	
15	Broker faciliteert een centrale administratie in de vorm van een beveiligde klanten portaal en verschaft Opdrachtgever toegang tot de portaal.
16	De gehele omgeving en functionaliteit van de klanten portaal voldoen aan de AVG waarop dit van toepassing is. Denk hierbij als voorbeeld onder andere aan cookies, formulieren, nieuwsbrieven, attenderingsfuncties en gebruik van meetgegevens/statistieken.
17	Broker registreert minimaal de volgende gegevens in de klanten portaal, de gegevens zijn raadpleegbaar voor Opdrachtgever: - De huidige in gebruik zijnde afgenomen als nieuwe Standaardsoftware van Opdrachtgever; - Hierbij wordt minimaal geadministreerd (maar niet uitsluitend) aantallen, prijsinformatie, Producent, Inkoopnummer Opdrachtgever, aanschafdatum, onderhoudsgegevens, een looptijd en vervaldatum - Gebruiksrechten; - Aanschaf- en Vervaldata en verlenging. - Compliance relevante informatie
18	Broker stelt rapportages beschikbaar in de klanten portaal.
19	Broker werkt (kosteloos) mee aan de re-transitie bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer, door het administratief overhevelen van de dienstverlening, waaronder een actuele Configuration Management Database (CMDB), Nadere overeenkomsten, de Standaardsoftware, Gebruiksrechten, abonnementen en facturatiegegevens.
Contractmanagement en overleg	
EIS	

20	Opdrachtgever en Broker voeren minimaal één keer per kwartaal tactisch overleg en in overleg maandelijks operationeel overleg.
21	Vragen, klachten, informatieverzoeken worden geregistreerd in een Customer Relationship Managementsysteem (CRM), waarbij Broker doorlooptijden borgt met betrekking tot beantwoording, oplossing en verwerking en deze periodiek rapporteert aan Opdrachtgever. Eenvoudige vragen of informatieverzoeken worden binnen 3 werkdagen beantwoord en klachten binnen 14 werkdagen.
22	Broker signaleert tijdig (uiterlijk drie maanden voor het aflopen van een Nadere Overeenkomst of zoveel eerder als in de betreffende Nadere overeenkomst is afgesproken en stuurt Opdrachtgever een Nadere Offerte voor eventuele vernieuwing van de Standaardsoftware.
23	Broker signaleert, informeert en adviseert proactief over relevante wijzigingen inclusief de impact daarvan voor Opdrachtgever met betrekking tot geleverde Standaardsoftware en voorwaarden.
24	Broker is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van opzegging en verlenging van de bestaande Standaardsoftware.
25	Broker adviseert met betrekking tot efficiënte exploitatie (zoals optimalisatie van licentiegebruik, identificatie van ongebruikte of dubbele licenties, aanbevelingen voor kostenbesparingen, strategieën voor effectieve implementatie van software) en levert tijdig advies over lifecycle- en releasemanagement (zoals advisering m.b.t. benodigde updates/upgrades en impact op bestaande systemen, ondersteuning huidige versies en end of life van de in gebruik zijnde Standaardsoftware.
26	Broker adviseert op verzoek met betrekking tot testsoftware en inzetbaarheid van nieuwe licentie- en contractvormen;
Prijs audits	
EIS	
27	Opdrachtgever heeft het recht tot het uitvoeren van audits. Broker werkt kosteloos mee aan het uitvoeren van audits met betrekking tot gegevens van of over Producenten. Indien uit een audit aanzienlijke verbeterpunten voor Broker komen, dient Broker deze punten op eigen kosten binnen redelijke termijn of de in de audit gestelde termijn te verhelpen.
28	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangeboden prijzen te benchmarken bij marktpartijen. De toets zal betrekking hebben op vergelijkbare omstandigheden en aantallen.
29	Indien uit de toets blijkt dat andere marktpartijen de prijzen van Standaardsoftware goedkoper ($\leq 95,0\%$ x prijs Broker) kunnen aanbieden, dan is Broker gehouden de tarieven aan te passen aan het prijspeil in de toets. Aantoonbaar gemaakt dient te worden door de benchmark partij dat de desbetreffende software ook daadwerkelijke tegen voorgelegde condities geleverd kunnen worden.