

Bijlage 2- Programma van Eisen

Hier staan de eisen die door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure.

Dit Programma van Eisen is onderverdeeld in een aantal categorieën:

1. Nederlandse taal
2. Assortiment en verwerving
3. Offertes en levertijden
4. Licentiebeheer en meting omtrent gebruik
5. Portal van offerte tot levering
6. Servicedesk
7. Account-, service management en overleg
8. Advisering
9. Financieel
10. Re-transitie

Per categorie staat gespecificeerd welke eisen te allen tijde van toepassing zijn. Door het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan te voldoen aan het Programma van Eisen.

1. Nederlandse taal	
1.01	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden, welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift wordt gebruikt.
1.02	Inschrijver dient er bij de uitvoering van de Opdracht zorg voor te dragen dat alle gebruikte/te hanteren documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
2. Assortiment en verwerving	
2.01	Opdrachtnemer is een Microsoft licensing solution provider.
2.02	Opdrachtnemer is in staat en bereid om softwareproducten van leveranciers te leveren, voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar zijn.
2.03	Opdrachtnemer is in staat om de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende software te voorzien, welke ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog geen onderdeel is van de portfolio van de Opdrachtnemer. Daarnaast wil de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst andere, nieuwe, vergelijkbare en/of aanvullende Standaard software ook bij Opdrachtnemer kunnen afnemen. De Opdrachtgever wil deze softwarelicenties via de reseller verwerven inclusief implementatie, beheer en onderhoud. Dit is een vrijblijvende mogelijkheid van de Opdrachtgever.

2.04	Opdrachtnemer verzorgt de doorlevering van licenties, gebruiksrechten, de media, de aanvullende diensten daarbij, service, beheer en onderhoud, upgrade-protection, migraties en upgrades voor het gebruik van de Standaard software en jaarlijkse/periodieke verlengingen.
2.05	Opdrachtnemer verzorgt de administratieve doorlevering van dienstverlening, wanneer deze noodzakelijk is voor een juiste werking van de aan te schaffen/te verlengen software licenties en/of waaraan vanuit Opdrachtgever behoefte is. Hieronder valt onder andere (maar niet uitsluitend) doorleveren van implementatiekosten en strippenkaarten.
2.06	Doorlevering van licenties en dienstverlening geschiedt op basis van condities die door de Opdrachtgever met de Leverancier of zijn vertegenwoordiger zijn overeengekomen, of op basis van de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte.
2.07	Het recht op gebruik van de softwareproducten omvat, naast het recht tot gebruik van de software, ook indien dit wordt ingekocht, updates, upgrades en patches, door of ten behoeve van de medewerkers van de gemeente Tilburg en/of regiogemeenten en/of samenwerkingsverbanden die hun dienstverlening bij gemeente Tilburg hebben ondergebracht of waar Tilburg gastheergemeente van is.
2.08	Het recht op gebruik van de software omvat in ieder geval al die handelingen (zoals laden, in beeld brengen, kopiëren, opslaan, uitvoeren) die noodzakelijk zijn om de software te gebruiken, onder de garanties die door de desbetreffende leverancier in de voornoemde licentievoorwaarden worden geboden.
2.09	Opdrachtnemer begrijpt en accepteert, dat de Opdrachtgever voor geen enkel softwarepakket een afnamegarantie geeft. De Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.
2.10	Documentatie van softwareproducten zoals installatiehandleidingen, gebruikershandleidingen, beheerhandleidingen, white papers, releasenotes, FAQ's, known errors en workarounds, maken onlosmakelijk onderdeel uit van de leveringen en zijn digitaal beschikbaar.
2.11	Opdrachtnemer neemt alle lopende contracten vanuit de huidige software reseller over.
3. Offertes en levertijden	
3.01	Op aanvraag van de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer offertes voor de levering van softwareproducten.
3.02	Na aanvraag voor een offerte levert Opdrachtnemer deze offerte uiterlijk op de 5e werkdag. Deze termijn begint op de eerste werkdag na aanvraag voor een offerte. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen stemt Opdrachtnemer binnen 48 uur na de aanvraag een onderbouwing af met de Opdrachtgever.
3.03	Er worden geen offertes uitgebracht waarin stilzwijgende verlengingen zijn voorgesteld, zonder expliciet schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever.
3.04	De Opdrachtgever heeft zich de afgelopen jaren ingespannen in het centraliseren van de inkoop van softwarelicenties en wil deze centralisatie behouden. Opdrachtnemer begrijpt dat de Opdrachtgever softwarelicenties en onderhoud en support hierop centraal inkoop. Opdrachtnemer werkt mee aan deze centralisatie en accepteert daarom alleen nadere overeenkomsten en bestellingen door - of na goedkeuring van – bevoegde medewerkers van Gemeente Tilburg en/ of regio gemeenten en/ of samenwerkingsverbanden. Opdrachtnemer is ermee akkoord dat indien er door Opdrachtnemer nadere overeenkomsten worden gesloten met andere onderdelen of andere medewerkers van de Opdrachtgever, deze overeenkomsten niet rechtsgeldig en daarmee nietig zijn.
3.05	Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen. Voor een spoedlevering mag maximaal 150 Euro excl. BTW per levering, ongeacht het aantal licenties, extra in rekening worden gebracht.
3.06	Na het verlenen van een opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is de doorlooptijd van een levering maximaal tien werkdagen.
3.07	Bij levering wordt de originele offerte en factuur van de leverancier ter controle bijgevoegd, inclusief de begin- en einddatum van de licentie of dienst. Zonder begin en einddatum worden documenten door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.

4. Licentiebeheer en meting omtrent gebruik	
4.01	Opdrachtnemer houdt een actuele en volledige administratie bij van door Opdrachtnemer geleverde softwareproducten, licenties en overeenkomsten voor Beheer en onderhoud. Deze administratie moet voor ons eenvoudig raadpleegbaar zijn en de raadplegers moeten hiervoor geautoriseerd worden door opdrachtnemer.
4.02	Opdrachtnemer levert op aanvraag een totaaloverzicht van de actuele geldige (huidige en door Opdrachtnemer geleverde) softwareproducten en licenties. Deze informatie wordt beschikbaar gesteld in een gangbaar digitaal formaat zoals .XLS of .CSV.
4.03	Dit totaaloverzicht bevat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> • De productcode van de Leverancier; • De productcode van Opdrachtnemer; • Een duidelijke en heldere omschrijving van de licenties en licentievorm; • Ingangsdatum en einddatum; • Aantallen; • Looptijd.
4.04	Deze eis mag ingevuld worden door deze informatie ad hoc oproepbaar te maken via een portal.
4.05	Opdrachtnemer garandeert dat de licentieadministratie een accuraatheid van 99,0% heeft. Deze accuraatheid wordt gemeten op regelniveau, waarbij iedere regel met één of meerdere fouten (of het ontbreken ervan) als een foute regel wordt beschouwd. Geconstateerde fouten in de licentieadministratie worden binnen 5 werkdagen opgelost.
5. Portal van offerte tot levering	
5.01	Opdrachtnemer stelt per ingangsdatum van de raamovereenkomst een online portal ter beschikking aan de Opdrachtgever. Dit portal biedt minimaal deze functies: <ul style="list-style-type: none"> • Het aanvragen van offertes; • Het ontvangen van offertes; • De mogelijkheid om bestellingen te plaatsen; • Het ontvangen van softwarelicenties (proof of license en key); • Een overzicht van: <ul style="list-style-type: none"> ○ De status van offertes, ○ De status van leveringen (lopende en gerealiseerde); ○ Een facturatieoverzicht.
6. Servicedesk	
6.01	De Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van een servicedesk van de Opdrachtnemer, ten behoeve van administratieve zaken en vraagafhandeling m.b.t. leveringen op werkdagen tussen 9.00 en 17:00 uur. De Servicedesk beantwoordt of coördineert inhoudelijke vragen over de licentiestructuren van de software die door Opdrachtnemer geleverd is of in bestelling is.
7. Account-, servicemanagement en overleg	
7.01	Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt voor account- en servicemanagement aan binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Deze contactpersoon heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> • Is (of bouwt kennis op) op de hoogte omtrent het account bij de Opdrachtgever; • Heeft mandaat binnen de organisatie van Opdrachtnemer;

	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft direct of indirect toegang tot de leveranciers en distributeurs wat blijkt uit het kunnen opleveren van informatie over softwareproducten, voorwaarden, licentiemodellen en het hebben van toegang tot escalatiekanalen; <ul style="list-style-type: none"> • Is verantwoordelijk voor taken op zowel strategisch/tactisch contractmanagement als het operationeel/tactisch contractmanagement van de Opdrachtgever; • Minimaal 4 maal per jaar (of in overleg een afwijkende frequentie) op tactisch niveau overleg met Opdrachtgever. Dit overleg behandelt: <ul style="list-style-type: none"> • Escalaties; • De geleverde prestaties; • Doorlooptijden; • Status van informatievragen en klachten; • Adviezen en verbeterplannen; • Besparingen; • Het gebruik van de portal; • Kwaliteit dienstverlening. • Overige zaken • Zorgen voor beknopte vastlegging van hetgeen besproken is en levert het verslag binnen 5 werkdagen op aan de Opdrachtgever.
7.02	Opdrachtnemer zorgt dat in geval van afwezigheid van deze contactpersoon (vakantie, ziekte) een andere vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever bereikbaar en aanspreekbaar is.
7.03	Indien Opdrachtnemer de vaste contactpersoon wil vervangen meldt Opdrachtnemer dit bij de Opdrachtgever tenminste 2 weken van tevoren.
7.04	Opdrachtnemer stelt een aanspreekpunt voor escalaties beschikbaar, voor die situaties waarbij discussie ontstaat over de kwaliteit van Leveringen, beheer en onderhoud van de bijbehorende (software-inkoop gerelateerde) diensten en dienstverlening.
7.05	Opdrachtnemer voert tenminste eenmaal per jaar strategisch overleg op afdelingshoofd/directieniveau met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert dit overleg via vertegenwoordiging van de directie en accountmanagement, welke commercieel verantwoordelijk is voor het marktsegment waar de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer bij is ingedeeld.
7.06	Dit overleg behandelt: <ol style="list-style-type: none"> i) Een evaluatie van de overeenkomst; ii) Ontwikkelingen bij de gemeentelijke Diensten, binnen de Opdrachtgever; iii) Ontwikkelingen in het marktsegment en de bedrijfstak van de Opdrachtgever (overheid).
8. Advisering	
8.01	Opdrachtnemer beschikt over gecertificeerde licentiespecialisten Of kan via partners snel beschikken over voor de softwaregroepen Microsoft, Oracle, VMWare, Adobe, Nvidia, Liquit en Citrix.
8.02	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over optimale contractvorm(en) en een optimale samenstelling van de software portefeuille.
8.03	Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, in geval van een prijswijziging bij een licentieverlenging, pro actief en tijdig informeren over de oorzaak/oorzaken van deze prijswijziging en indien gewenst adviseren over alternatieven.
8.04	Opdrachtnemer identificeert compliancy risico's en adviseert Opdrachtgever over het mitigeren van deze risico's.
8.05	Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever, op verzoek alsook proactief, over in de markt beschikbare software, softwarelicenties en de eventueel te behalen financiële voordelen, compliancy en meer efficiënt gebruik, voor tenminste doch niet uitsluitend Microsoft, Oracle, VMWare, Adobe, Nvidia, Liquit en Citrix.
8.06	Uit de adviezen van Opdrachtnemer dient te blijken welke software licentie(s) aansluit(en) op de behoefte van Opdrachtgever en wat de voor- en nadelen van de voorgestelde adviezen zijn.

	Het is vervolgens aan Opdrachtgever om de keuze te maken deze adviezen wel/niet over te nemen.
9. Financieel	
9.01	Opdrachtgever wil softwareproducten tegen een scherp maar tenminste marktconform tarief afnemen. Opdrachtnemer dient daarbij transparantie en herleidbaarheid van prijzen en tarieven tijdens de looptijd van de overeenkomst te waarborgen. Opdrachtnemer is akkoord dat de Opdrachtgever steekproefsgewijs een controle kan uitoefenen.
9.02	Valutawisselingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Prijzen/tarieven dienen in euro's en exclusief btw te worden aangeboden. Indien u een inkooporder van de Leverancier ontvangt in een andere valuta, dan wordt deze omgerekend naar euro's op basis van de dagkoers van de offerte-datum van de Leverancier.
9.03	Het opslagpercentage wordt enkel gerekend bovenop licenties.
9.04	Opdrachtnemer hanteert geen additionele kosten buiten haar inkooprijzen en het opslagpercentage op de licenties, die Opdrachtnemer heeft aangeboden.
9.05	Opdrachtnemer brengt enkel Opdrachtgever kosten in rekening voor haar dienstverlening. Het is niet toegestaan direct of indirect kosten bij Leverancier in rekening te brengen voor de dienstverlening van Opdrachtnemer.
9.06	Opdrachtnemer brengt geen order- en/of administratiekosten in rekening. Deze kosten zijn verdisconteerd in de geoffreerde tarieven.
9.07	Opdrachtnemer factureert aan de Opdrachtgever in digitaal formaat.
9.08	Op elke factuur is de periode waarover de factuur gaat benoemd. De tekst dient gelijk te zijn aan de tekst van de factuur van de leverancier. De tekst is in het Nederlands behalve wanneer sprake is van Engelstalige omschrijvingen van Leverancier.
9.09	Opdrachtnemer is akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur na verificatie van de levering door Opdrachtgever. Indien correctie of aanpassing benodigd is schuift deze betalingstermijn mee: de betalingstermijn start 30 dagen na verificatie van de levering.
9.10	Opdrachtnemer toetst of facturen, ingediend door leverancier, overeenkomen met het gestelde in de offerte van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gerechtigd facturen niet te betalen als de prestatie niet geleverd is conform de Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer stemt dit af met de leverancier.
10. Re-transitie	
<i>Een re-transitie is van toepassing indien de overeenkomst met Opdrachtnemer (in de toekomst) wordt beëindigd. Een re-transitie wordt geïnitieerd door Opdrachtgever</i>	
10.01	Opdrachtnemer levert binnen 10 weken na ingangsdatum van de overeenkomst een re-transitieplan op aan de Opdrachtgever.
10.02	Het re-transitieplan moet waarborgen dat Opdrachtgever haar softwarelicentie portefeuille zonder continuïteitsproblemen kan voortzetten en voorziet in een digitale overdracht van de benodigde informatie.
10.03	Opdrachtnemer actualiseert het re-transitieplan vervolgens binnen 4 weken na ingangsdatum van een opvolgend contractjaar.
10.04	De re-transitie vindt plaats conform het overeengekomen re-transitieplan. Er worden geen extra kosten voor het re-transitieplan of het uitvoeren ervan in rekening gebracht.
10.05	Tijdens de re-transitie wordt de dienstverlening door Opdrachtnemer net zo geleverd en tegen dezelfde serviceniveaus zoals van toepassing in de reguliere dienstverlening.
10.06	Opdrachtnemer overhandigt alle gegevens met betrekking tot gebruiksrechten aan de Opdrachtgever.
10.07	Alle vertrouwelijke documenten die Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen van de Opdrachtgever of in opdracht van de Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer te vernietigen.

10.08	Alle door Opdrachtnemer geleverde voorzieningen voor de uitvoering van de dienstverlening en goed functioneren van de geleverde software, dienen, enkel indien nodig voor de continuïteit, nog maximaal 3 maanden na beëindiging van de raamovereenkomst beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
10.09	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de documentatie en informatie van de systemen en software van de Opdrachtgever op orde en overdraagbaar zijn.
10.10	Opdrachtnemer zorgt dat op de datum van overdracht alle open incidenten, problemen en wijzigingen up-to-date zijn geregistreerd en afgestemd met Opdrachtgever.