

Programma van eisen Softwarebroker

ALG	Algemene eisen	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
ALG-01	De opdrachtnemer richt haar dienstverlening zodanig in dat zij een maximale bijdrage levert aan de realisatie van de in de aanbestedingsleidraad genoemde doelstellingen van de opdrachtgever.	KO	Nee		
ALG-02	De opdrachtnemer conformeert zich naast dit programma van eisen tevens aan de eisen, randvoorwaarden en uitgangspunten die zijn beschreven in de aanbestedingsleidraad.	KO	Nee		
ALG-03	De door opdrachtnemer geleverde diensten en/of oplossingen voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst doorlopend aan de voor opdrachtgever relevante vigerende wet- en regelgeving.	KO	Nee		
ALG-04	Alle communicatie en dienstverlening door de opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal	KO	Nee		
ALG-05	De opdrachtnemer zorgt voor een marktconforme (kostenefficiënte) levering van diensten en producten.	KO	Nee		
ALG-06	De opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde licenties afkomstig zijn van geautoriseerde distributiekkanalen	KO	Nee		
ALG-07	De opdrachtnemer borgt dat leveranciers akkoord gaan met de inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever, dan wel afwijkingen daarvan expliciet gemotiveerd en afgestemd zijn.	KO	Nee		
PD	Algemene eisen aan de scope van te leveren producten en diensten	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
PD-01	De opdrachtnemer zorgt voor de levering van: - Standaard software (commercial of the shelf); - Open source software; - Cloud applicaties (SaaS, PaaS); - Licenties, software assurance, software abonnementen en bijbehorende voorwaarden en productdocumentatie; - Support en onderhoudscontracten op de software; - Patches en upgrades; - Software en oplossingen ten behoeve van koppelingen/integraties tussen applicaties of infrastructuur	KO	Nee		
PD-02	De opdrachtnemer biedt aanvullende dienstverlening m.b.t.: a) Advisering over functionele selectie standaard software applicaties; b) Advisering over open source en open standaarden; c) Advisering over producten en verbeterde versies en nieuwe versies van standaard softwareproducten; d) Advisering met betrekking tot licentievoorwaarden;	KO	Nee		
PD-03	De opdrachtnemer bewaakt actief de looptijden/einddata's van alle licentie-, support- en onderhoudscontracten en signaleert die tijdig (ruim voor eventuele opzeg/verlengingstermijnen) richting opdrachtgever.	KO	Nee		
PD-04	De opdrachtnemer is in staat tot het leveren van de huidige bij de opdrachtgever in gebruik zijnde software, zoals opgenomen in de bijlage met applicaties, inclusief het leveren van additionele licenties, abonnementen en support- en onderhoudscontracten, voor zover vrij verkrijgbaar in de markt.	KO	Nee		
PD-05	De opdrachtnemer draagt bij de verwerving en levering van software en bijbehorende dienstverlening zorg voor optimale condities en tarieven voor opdrachtgever.	KO	Nee		
PD-06	De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de daadwerkelijke ondertekening van de verwerkersovereenkomst door de leverancier (vendor), maar draagt wél de verantwoordelijkheid voor het faciliteren van de totstandkoming ervan. Dit houdt in dat de opdrachtnemer proactief bemiddelt tussen opdrachtgever en leverancier om te zorgen dat een verwerkersovereenkomst tot stand komt die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving (zoals de AVG).	KO	Nee		
PD-07	De opdrachtnemer levert periodiek (minimaal halfjaarlijks) inzichtelijke rapportages over licentiegebruik, compliance en optimalisatiekansen.	KO	Nee		

PD-08	De opdrachtnemer adviseert proactief over het beëindigen of heralloceren van ongebruikte of inefficiënt gebruikte licenties.	KO	Nee		
PD-09	Optimalisatie van Azure Cloud kosten •De opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het monitoren en optimaliseren van Azure kostenstructuren en biedt hier structurele ondersteuning bij. •De opdrachtnemer stelt ten minste eenmaal per kwartaal een overzicht op van kostenontwikkelingen binnen Azure en geeft daarbij concrete aanbevelingen voor besparing. •De opdrachtnemer maakt gebruik van geavanceerde tooling of dashboards voor het inzichtelijk maken van Azure-kosten, welke toegankelijk zijn voor de opdrachtgever.	KO	ja		
PD-10	Kostenbeheersing en flexibiliteit •De opdrachtnemer is in staat om flexibel licentiemodellen en abonnementsvormen aan te bieden die meegroeien of krimpen met de behoefte van de opdrachtgever. •De opdrachtnemer biedt ten minste drie alternatieve scenario's aan bij grote wijzigingen in licentiebehoefte, inclusief kostenvergelijking. •De opdrachtnemer hanteert transparante prijsmodellen en maakt alle marges, kortingen en resellervergoedingen inzichtelijk voor de opdrachtgever.	KO	ja		
PD-11	De opdrachtnemer zet externe , onafhankelijke expertise in op de volgende gebieden: Externe licentie- en aanbestedingsconsultants worden betrokken die gespecialiseerd zijn in Microsoft, Citrix, Ivanti, Adobe en overige. Deze experts ondersteunen bij: •Het interpreteren van complexe licentievoorwaarden; •Het vormgeven van optimale licentieconstructies; •Het beoordelen van aanbiedingen en voorwaarden van softwareleveranciers.	KO	ja		
BL	Eisen aan bestellingen en leveringsproces	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
BL-01	De opdrachtnemer levert een webwinkel/portaal/inkoopstelsel waarin het bestelproces volledig kan worden afgehandeld (inclusief inzien/goedgekeuren van offertes en controleren van de status van bestellingen) door de bestellers/inkopers van opdrachtgever. Deze voorziening is geen generieke webwinkel, maar specifiek ingericht voor opdrachtgever.	KO	Nee		
BL-02	De opdrachtnemer garandeert dat geleverde software via officiële verkoop- en distributiekanaal van de betreffende software leveranciers is verworven en dat de opdrachtgever volledig aanspraak heeft op alle <u>garantiebepalingen en supportdiensten van de betreffende leveranciers</u> .	KO	Nee		
BL-03	De opdrachtnemer hanteert geen aanvullende en/of afwijkende (licentie)voorwaarden ten opzichte van de standaard licentievoorwaarden van de software leverancier, tenzij anders overeengekomen tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer.	KO	Nee		
BL-04	De opdrachtnemer levert alle voor het gebruik van de software benodigde onderdelen, waaronder de installatiebestanden (fysiek op een drager of digitaal) en de bijbehorende licentie/activerings-codes, certificaten	KO	Nee		
BL-05	Inschrijver is bereid en in staat om 99% van alle op de markt verkrijgbare standaard software te kunnen leveren.	KO	Nee		
BL-06	De opdrachtnemer verwerkt aanvragen voor nieuwe software binnen 1 werkdag geeft daarbij een indicatie van de verwachte levertijden.	KO	Nee		
BL-07	De opdrachtnemer verwerkt tussentijdse aanpassingen (ophoging/verlaging) op bestaande licenties/abbonementen binnen 2 werkdagen en geeft daarbij terugkoppeling over de verwachte leverings/verwerkingsdatum. Gewenste wijzigingen dienen zo snel als contractueel c.q. conform de licentievoorwaarden (datum verjaardag) mogelijk is, te worden doorgevoerd.	KO	Nee		
BL-08	De opdrachtnemer levert de software en bijbehorende zaken zoals licentiesleutels kostenloos aan bij een door opdrachtgever aan te wijzen contactpersoon/locatie binnen opdrachtgever of bij de leverancier van perceel 1.	KO	Nee		

BL-09	Bij het leveren van offerte door de Opdrachtgever wordt de originele digitale offerte van de Softwareleverancier ter controle bijgevoegd. Voor elke offerte dient de inkoopprijs van de Softwareleverancier en het berekende bedrag voor vaste opslag separaat te worden vermeld. Alle bedragen worden vermeld in euro's exclusief btw.	KO	Nee		
BL-10	Een spoedlevering vindt plaats binnen drie werkdagen. Voor een spoedlevering mogen geen extra kosten gerekend worden, ongeacht het aantal licenties.	KO	Nee		
BL-11	Voor wat betreft het de inkoop van Software licenties/diensten wordt het volgende voorbehoud gemaakt: •Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor zelf te onderhandelen en te contracteren met de Softwareleverancier, dus buiten de raamovereenkomst met de Opdrachtnemer om; •deze constructie dient mogelijk te zijn als dit niet anders kan óf als dit voordeel oplevert voor Opdrachtgever, dat wil zeggen wanneer de Software licenties/diensten elders voor een lagere totaalaanbiedingsprijs met een afwijking van minimaal 2% worden aangeboden. Facturering loopt in een dergelijk geval buiten de Opdrachtnemer om. •Voor Aanbestedingen welke boven de Europese aanbestedingsgrens uitkomen behoudt opdrachtgever zich het recht voor om deze buiten de gekozen leverancier uit te zetten.	KO	Nee		
SM	Service Management aspecten	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
SM-01	De opdrachtnemer biedt een service desk / single point of contact voor vragen en meldingen aangaande de producten en diensten.	KO	Nee		
SM-02	De opdrachtnemer levert een vaste contactpersoon voor periodiek overleg over uitstaande inkooptrajecten en ontwikkelingen in de markt.	KO	Nee		
SM-03	De service desk van de opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 16:30 uur.	KO	Nee		
SM-04	De opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een (financiële) rapportage met daarin het overzicht van alle reeds afgenomen software en de op dat moment bekende, komende aankoop-/verlengings- en ophogingskosten.	KO	Nee		
SM-05	De opdrachtnemer levert een Service Level Agreement waarin de reactie- en doorlooptijden voor het uitbrengen van offertes en de levering zijn gespecificeerd.	KO	Nee		
SM-06	Bij iedere te leveren licentie- en/of onderhoudsovereenkomst dient de inschrijver een kopie te verstrekken van de van toepassing zijnde Service Level Agreement (SLA) van de vendor (licentiegever). Deze SLA bevat ten minste de volgende onderdelen: * Een duidelijke omschrijving van de van toepassing zijnde servicelevels; * De voorwaarden en rechten met betrekking tot het ontvangen van updates en/of upgrades; * De procedure en contactinformatie voor het melden van incidenten, inclusief de locatie (bijv. portaal of e-mailadres) en beschikbaarheid van support. Indien de vendor geen formele SLA beschikbaar stelt, dient de inschrijver dit gemotiveerd aan te tonen en een gelijkwaardig document te overleggen waarin bovenstaande elementen alsnog zijn opgenomen.	KO	Nee		
SM-07	De opdrachtnemer levert een DAP waarin de afspraken over de dienstverlening formeel zijn vastgelegd	KO	Nee		
SM-08	De opdrachtnemer organiseert minimaal 1 keer per kwartaal een voortgangsoverleg voor het bespreken van de operationale en tactische service management aspecten van de dienstverlening. Hierbij geeft de Opdrachtnemer proactief advies over eventuele optimalisatiemogelijkheden in de licentiepositie van opdrachtgever inclusief advies over licentieconsolidatie, prijsmodellen en nieuwe productopties.	KO	Nee		
SM-09	De opdrachtnemer werkt kostenloos mee aan het samenstellen van interne opdrachtgever rapportages door het op verzoek (periodiek) opleveren van lijsten/overzichten met de actuele licentiepositie van opdrachtgever.	KO	Nee		
SM-10	De opdrachtnemer richt een formele klachtenprocedure in voor het afhandelen van officiële klachten vanuit de opdrachtgever ten aanzien van de contractuele dienstverlening.	KO	Nee		
SM-11	De opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe klanttevredenheid periodiek wordt gemeten en opgevolgd	KO	Nee		

SM-12	In 95% van de nadere offertaanvragen, gemeten over een periode van zes maanden, dient het gehele bestelproces binnen de gestelde termijnen verlopen te zijn. Indien de Opdrachtnemer dit percentage in een gemeten periode niet heeft gehaald, dient deze een verbeterplan op te leveren om de volgende termijn te kunnen voldoen aan de gestelde termijnen.	KO	Nee		
FE	Financiële eisen	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
FE-01	De opdrachtnemer stuurt facturen naar één factuuradres: inkoopfacturen@irvn.nl	KO	Nee		
FE-02	De opdrachtnemer vermeldt op facturen minimaal de navolgende onderdelen: MGR Rijk van Nijmegen t.a.v. ICT Rijk van Nijmegen Postbus 38165 6503 AD Nijmegen - Inkoopnummer; - Getekende urenstaat (indien van toepassing) - De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten of diensten incl. looptijd; - Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; - De datum of periode van levering; - BTW nummer en bedrag; - KvK-nummer; - Het IBAN / Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.	KO	Nee		
FE-03	Bij leveringen dienen de standaard lijstprijzen van de leveranciers te worden vermeld, inclusief de eventueel toegepaste kortingen en opslagpercentages te worden gespecificeerd.	KO	Nee		
FE-04	Opdrachtnemer dient bij nieuwe aanschaf en bij verlengingen de opslagpercentages per product vast te stellen voor de gehele looptijd van de betreffende licenties/abonnementsovereenkomsten. Het tussentijds aanpassen van opslagpercentages is niet toegestaan.	KO	Nee		
FE-05	Het opslag percentage kan zowel negatief (korting) als positief (toeslag) percentage zijn en moet worden gespecificeerd in de berekening.	KO	Nee		
FE-06	Gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst worden prijzen geacht onveranderlijk te zijn. Voor het eerst bij verlenging heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om eens per jaar een verzoek voor indexering te doen, waarbij de indexatie voldoet aan artikel 11.8 van Gibit 2023.	KO	Nee		
FE-07	Variabele kosten, zoals kosten van niet-standaard overeengekomen dienstverlening zijn alleen facturabel indien deze vooraf zijn afgestemd met en goedgekeurd door de opdrachtgever.	KO	Nee		
DP	Digitaal klantportaal	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs

DP-01	Opdrachtnemer stelt per ingangsdatum van de raamovereenkomst een portaal ter beschikking aan de Opdrachtgever. Dit portaal is via het publieke internet bereikbaar en biedt minimaal deze functies: - Een productencatalogus van het kernassortiment; - Overzicht geleverde Software licenties/diensten: - type licentie/dienst; - leverancier; - aantallen actieve licenties; - datum aanschaf; - datum afloop; - geldigheidsduur; - licentiecode; - licentie autorisatienummer; - aanschafprijs inclusief separate vermelding van het vaste opslagpercentage. - Het ontvangen van softwarelicenties (proof of license en key); - Een overzicht van: - status van offerte-aanvragen; - status van offertes; - status van leveringen (lopende en gerealiseerde); - facturatieoverzicht. Inclusief filtermogelijk op Softwareleverancier. - De gebruiker moet de volgende rapportages kunnen maken en kunnen exporteren naar een bestandsformaat conform open standaarden, bijvoorbeeld CSV-formaat: - rapportage per inkoopordernummer; - rapportage per softwarelicentie; - rapportage per Softwareleverancier.	KO	Nee		
DP-02	Het klantportaal kan door minimaal 10 gebruikers van de Opdrachtgever kosteloos gebruikt worden zonder beperkingen.	KO	Nee		
DP-03	Na oplevering van het digitale klantenportaal verzorgt Opdrachtnemer kosteloos een gebruikersinstructie aan minimaal drie medewerkers van de Opdrachtgever.	KO	Nee		
DP-04	De autorisatie van gebruikers moet afgeschermd worden via specifieke rollen en daaraan gekoppelde gebruikersrechten. In elk geval moet het mogelijk zijn om bepaalde gebruikers alleen raadpleegtoegang te verlenen voor de leveringen en dat ze in staat zijn om hiervan flexibele rapportages te maken.	KO	Nee		
DP-05	Ten aanzien van data gelden de volgende eisen: * Opdrachtgever blijft ten allen tijde eigenaar van data. * Opdrachtgever houdt regie op beheer en opslaglocatie van bronhouderdata. In geval van externe opslag is op verzoek van Opdrachtgever een zo actueel mogelijke archiefwaardige kopie van de data beschikbaar. * Opdrachtnemer beschikt over operationeel geborgde processen voor het vernietigen van gegevens en programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en back-up media van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is ten allen tijde bevoegd om opdrachtgever opdracht te geven tot overdracht of vernietiging van gegevens.	KO	Nee		
DP-06	Open standaarden worden toegepast conform het 'Pas toe of leg uit'-beleid van Forum Standaardisatie.	KO	Nee		
DP-07	Het percentage uptime van het digitaal klantportaal is gegarandeerd minimaal 99,5% op jaarbasis.	KO	Nee		
DP-08	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit, beschikbaarheid, support en ondersteuning van het	KO	Nee		
DP-09	Opdrachtnemer stemt de wijze van (automatisch) inloggen met Opdrachtgever. Bij breder gebruik hanteert Opdrachtgever het volgende principe: Toegang tot voorzieningen/applicaties verloopt zoveel mogelijk via Single Sign On op basis van accounts uit Entra ID van Opdrachtgever.	KO	Nee		
DP-10	De volledige data inclusief back-ups van de data zijn gedurende de gehele contractperiode opgeslagen in landen binnen de Economische Europese Ruimte (EER). Dit zijn alle landen binnen de EU plus de landen Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.	KO	Nee		

DP-11	Voor de digitale oplossing(en) die ingezet worden voor de diensten van de opdrachten is de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO) van toepassing. Per dienst kan Opdrachtnemer de bijbehorende eisen vinden via de volgende link: https://bio-overheid.nl/ico-wizard	KO	Nee		
DP-12	Het systeem biedt de mogelijkheid om services zowel onder IPv4 als IPv6 te ondersteunen conform de verplichte (pas-toe of leg uit) standaard van Forum Standaardisatie. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/ipv6-en-ipv4	KO	Nee		
DP-13	Meerdere personen binnen de organisatie van de Opdrachtgever moeten rechten krijgen binnen het Klantportaal. Het gaat hierbij om direct betrokkenen vanuit de IT afdeling, daarnaast zullen ook andere personen leesrechten moeten krijgen binnen het portaal.	KO	Nee		
DP-14	Voor zover er in het digitaal klantportaal persoonsgegevens worden verwerkt handelt Opdrachtnemer te allen tijde conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.	KO	Nee		
EX	Eisen aan exitstrategie	Type eis	Toelichten	Voldoet ja/nee	Toelichting of verwijzing naar bewijs
EX-01	De leverancier verklaart algehele medewerking te verlenen aan de uitvoering van noodzakelijke en door de opdrachtgever gewenste werkzaamheden en maatregelen in het kader van de exitstrategie.	KO	Nee		
EX-02	De leverancier is verplicht om de inrichting en uitvoering van de werkzaamheden zodanig te verrichten dat dit een (adequate en spoedige) ontvlechting te allen tijde mogelijk maakt.	KO	Nee		
EX-03	Leverancier is verplicht opdrachtgever te waarschuwen en te adviseren over noodzakelijke werkzaamheden en maatregelen voor de exit (inclusief vergoedingstarieven hiervoor).	KO	Nee		
EX-04	Leverancier zorgt voor borging van de continuïteit in dienstverlening tijdens de exit en is verplicht tot continuering van werkzaamheden na de einddatum van de overeenkomst tot een periode van maximaal 1 maand indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht. De opdrachtnemer draagt zorg voor overdraagbaarheid van alle relevante data en documentatie, waaronder licentieoverzichten, contractinformatie en SAM-rapportages	KO	Nee		
EX-05	Leverancier werkt volledig mee aan de overdracht van contracten naar een nieuwe leverancier en krijgt pas décharge hiervoor nadat alle contracten administratief zijn overgezet.	KO	Nee		
EX-06	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt: •dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan Opdrachtgever te overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen / verantwoordelijken bij de softwareproducenten; •dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede, tijdige, overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartners.	KO	Nee		
EX-07	Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen, indien opportuun, lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend tot het einde van de nadere overeenkomst, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke nadere overeenkomst niet meer worden verlengd, tenzij er in de nadere overeenkomst expliciet verlengingsopties opgenomen zijn en de Opdrachtgever deze wenst te benutten.	KO	Nee		
EX-08	Leverancier zal, in overleg met opdrachtgever, rechtstreeks overleggen en samenwerken met de nieuwe dienstverlener.	KO	Nee		