

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

Algemene eisen	
Inleiding: De onderstaande algemene eisen hebben betrekking op de facturatie, inkooporganisatie van de Inschrijver, inkoopproces, aanspreekpunt en communicatie.	
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert dat het inkoopproces en de facturatie van de door Opdrachtgever ingekochte software inclusief het daarbij door de Vendor meegeleverde beheer en onderhoud (A) en (daaraan gerelateerde) consultancy, implementatie- en adviesdienstverlening (B) via Opdrachtnemer verloopt.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert te beschikken over een goede inkooporganisatie met gedegen contacten en contracten met tenminste maar niet beperkt tot de Vendoren. Opdrachtnemer beschikt over gedegen kennis en ervaring op het gebied van het inkopen van software en heeft de kwaliteit en continuïteit hiervan geborgd. Opdrachtnemer beschikt over een goed geoutilleerde inkoopafdeling en voorziet Opdrachtgever hiermee op efficiënte en effectieve wijze van de gewenste Licentiesoftware en bijbehorend onderhoud en support.
Eis 3	Alle communicatie (zowel gesproken als op schrift) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal. In het geval van documentatie of andere communicatie vanuit Vendoren is Engels toegestaan als redelijkerwijs de Nederlands taal geen optie is.
Eis 4	Opdrachtnemer garandeert een vast aanspreekpunt en een plaatsvervanger voor Opdrachtgever onder de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is voor alle zaken het aanspreekpunt.
Eis 5	Opdrachtgever beschikt over een centraal aanspreekpunt binnen haar organisatie te hebben welke zich verdiept in de situatie bij Opdrachtgever, en die kennis van en over de organisatie van Opdrachtgever verder opbouwt en onderhoudt. Daarnaast heeft dit aanspreekpunt effectieve toegang tot de Vendoren. Opdrachtnemer levert periodiek (minimaal eens per kwartaal) of op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever informatie aan over de onderdelen van de overeenkomst, (A) en (B). Opdrachtnemer stelt ten eerste een functionaris en diens plaatsvervanger aan die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen beheerder(s) van Opdrachtgever. Ten tweede een accountmanager die het contact zal onderhouden met de contractmanager van Opdrachtgever op zowel tactisch als strategisch vlak. Ten derde neemt Opdrachtnemer deel aan een periodiek overleg met de contractmanager van Opdrachtgever, teneinde de optimale benutting van de Overeenkomst te bewaken en de performance van Opdrachtnemer te evalueren.
Eis 6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een intern aanspreekpunt op escalatieniveau inclusief mandaat per escalatieniveau die bij problemen en/of interpretatieverschillen rondom de dienstverlening zal functioneren. Opdrachtgever verzorgt rondom incidenten en escalaties ten minste het volgende: • Een voor Opdrachtgever(s) toegewezen escalatiemanager voor incidenten en escalaties en draagt zo snel mogelijk bij voor een oplossing; • Een escalatie- en incidentenprocedure gedurende de Overeenkomst; • Escalatiemanager reageert binnen 2 dagen op escalaties/incidenten; Escalatiemanager is het 1^e aanspreekpunt bij een melding van een structureel probleem waarbij binnen 4 werkdagen met de oplossing hiervan wordt gestart.
Eis 7	Opdrachtnemer neemt minimaal vier keer per jaar deel aan de tactisch-strategisch contractmanagement overleg waarbij de prestaties, rapportages, escalaties en adviezen worden besproken. In deze overleggen dient ook informatie over alle relevante Vendor-contractstappen, relevante marktontwikkelingen, eventuele prijswijzigingen, verandering in licentiemodellen, veranderingen in propositie, uitfasering en alle nieuwe technologieën en ontwikkelingen besproken te worden. Om hier concreet invulling aan te geven dient Opdrachtnemer met minimaal een accountmanager en licentiespecialist, in verband met de omloopsnelheid van Software-software, minimaal éénmaal per jaar op locatie van Opdrachtgever een gesprek te voeren.

Eisen aan de levering van Licentiesoftware	
Inleiding: (A) De levering van software inclusief het daarbij door de Vendor meegeleverde beheer en onderhoud (A), bestaande uit onder meer, maar niet uitsluitend de volgende punten, waarbij Opdrachtgever daadwerkelijk over een licentie of een abonnement komt te beschikken inclusief de door de desbetreffende Vendor standaard te leveren onderhoud en support (in alle gewenste vormen) ten behoeve van al bij Opdrachtgever in gebruik zijnde (licentie)software dan wel nog aan te schaffen (licentie)software, inclusief de daarmee verband houdende administratieve processen: • (Licentie) Software • Softwareselectie en advies: Hulp bij het kiezen van de juiste softwareoplossingen voor specifieke behoeften. • Contractbeheer en onderhandelingen: Beheer en onderhandeling van contracten met softwareleveranciers. • Implementatieondersteuning: Begeleiding en ondersteuning bij de installatie en configuratie van software. • Ondersteuning en onderhoud: Doorlopende hulp en updates voor softwareproducten. • Compliance en beveiliging: Zorgen dat software voldoet aan wet- en regelgeving en bescherming tegen cyberdreigingen biedt. • Strategisch advies i.r.t. digitalisering, cloudstrategie, roadmap en innovatie: Advies over digitalisering en het opstellen van strategieën voor cloudgebruik, toekomstige plannen en innovatie. • Licentie- en kostenbeheer: Beheer van softwarelicenties en optimalisatie van kosten. • Licentietracking: Bijhouden van het gebruik en de status van softwarelicenties. • Vendor Management en Relatiebeheer: Beheer van relaties en prestaties van softwareleveranciers. • Maatwerkoplossingen: Ontwikkeling van software die specifiek is aangepast aan de behoeften van de klant. • Rapportages en analytics: Genereren van rapporten en analyses voor inzicht en besluitvorming. • Juridische advies i.r.t. (licentie)software, beheer en onderhoud, GDPR: Advies over juridische kwesties met betrekking tot softwarelicenties, beheer, onderhoud en GDPR-voorschriften Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedbestellingen zijn.	
Eis 8	I. Opdrachtnemer garandeert dat een spoedbestelling van Opdrachtgever binnen minimaal twee (2) Werkdagen in ontvangst is genomen door de Opdrachtgever. II. Opdrachtnemer garandeert dat een normale bestelling van Opdrachtgever binnen minimaal vijf (5) Werkdagen in ontvangst is genomen door Opdrachtgever.
Eis 9	Opdrachtnemer zal alle bij hem aangeschafte Licentiesoftware en -contracten gestructureerd vastleggen waarbij Opdrachtnemer zich expliciet conformeert aan de informatiebehoefte (inzicht en overzicht support- en onderhoudscontracten) van Opdrachtgever op dit gebied.
Eis 10	Inschrijver dient alle software van de Vendors te kunnen leveren. Inschrijver geeft daarbij op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de door de Vendors gehanteerde tarieven voor software voor Opdrachtgever.
Eis 11	Inschrijver dient <i>geautoriseerd</i> te zijn om met de Vendors onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van Opdrachtgever.
Eis 12	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Opdrachtgever(s) is geborgd.

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

Eis 13	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij bij het tussentijdse en jaarlijkse rapportage proces (bijvoorbeeld in het geval van Citrix/VM-Ware bij de “jaarbestelling”) ondersteunt en faciliteert.
Eis 14	Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat zij proactief informeert over alle tussentijdse en jaarlijkse rapportages (bijvoorbeeld “jaarbestellingen”). Om hier concreet invulling aan te geven vraagt de Opdrachtgever om een schriftelijk rappel te sturen wanneer het contract afloopt: • Drie (3) maanden voor opzegtermijn een notificatie • Twee (2) maanden voor verlenging een herinnering
Eis 15	Opdrachtnemer neemt de in Bijlage 1 “Licentieovereenkomsten t.b.v. gemeente Ede” lopende Licentieovereenkomsten over van huidige softwarebroker, slechts op verzoek van Opdrachtgever. Deze overname vindt in principe plaats op het natuurlijke moment van verlengen. De in bijlage 1 opgenomen lijst is niet volledig en omvat slechts een selectie. In de toekomst kunnen aanvullende diensten, leveringen of producten worden afgenomen.
Eis 16	Opdrachtnemer ondersteunt diverse Microsoft Enterprise Agreements, Azure Cloud-producten, Government Monthly Subscriptions met add-ons, Volume Licensing en het VNG Master Agreement voor Microsoft werkplek- en systeemsoftware volgens het VNG-amendement van GT Microsoft (zie https://www.scgemeenten.nl/project/gt-microsoft/), alsmede een CSP-overeenkomst voor Microsoft clouddiensten.
Eis 17	Opdrachtnemer kan ten minste alle bij Opdrachtgever gebruikte abonnementen, licenties en onderhoudscontracten van OEM’s, fabrikanten of leveranciers uit het softwareoverzicht in bijlage 1 leveren.
Eis 18	Het is binnen de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk om flexibel aanpassingen te doen op het aantal licenties, zowel negatief of positief. Daarnaast is het mogelijk om andere toekomstige software af te nemen binnen de Raamovereenkomst. Opdrachtgever accepteert dat negatieve aanpassingen bij enkele Vendoren alleen mogelijk zijn bij contractverlenging.
Eis 19	Onderdeel van een goed leveringsproces is een goede vraagafhandeling en ondersteuning. Opdrachtnemer garandeert de benodigde contact- en helpdeskservices te leveren en bereikbaar te zijn via de telefoon en e-mail en online voor alle binnen het kader van deze Opdracht aan te schaffen Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening. Deze helpdeskservices zijn minimaal beschikbaar tijdens Werkdagen van 8.00-17.00 uur. Alle verzoeken van Opdrachtgever worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De helpdeskservices omvatten minimaal de volgende diensten: • Informatie en adviezen over Licentiesoftware , licentiemodellen / abonnementen. • Adviezen over Licentiesoftware van de Vendoren onderhoud en support. • Escalaties over Licentiesoftware van de Vendoren naar de Vendoren. Opdrachtnemer garandeert dat deze ondersteuning kosteloos wordt geleverd, ofwel is inbegrepen in het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage.
Eis 20	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Licentiesoftware op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Licentiesoftware gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever(s) aangereikte informatie.
Eis 21	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning bij (A en B) het afsluiten van eventuele toekomstige (software)overeenkomsten, zoals een licentieovereenkomst voor on-premise software en online-services of een cloud overeenkomst, indien dit binnen de looptijd van de raamovereenkomst benodigd mocht zijn.
Eis 22	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij verantwoordelijk is voor het uitleggen (wat, waar, wanneer en hoe) van alle benefits en geven van ondersteuning bij het activeren, toekennen en registreren daarvan, indien dit van toepassing is bij bepaalde Vendoren.

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

Eis 23	Opdrachtgever kan verzoeken in de komende vier jaar aan de Opdrachtnemer om ondersteuning te leveren bij het verplaatsen van licenties in relatie tot eventuele samenwerkingsverbanden en /of entiteiten van de ene omgeving naar de andere omgeving. In zulks geval zal Opdrachtnemer aan het verzoek gehoor geven.
Eis 24	Bij tussentijdse uitbreidingen van licenties of abonnementen levert de Opdrachtnemer, indien mogelijk, een offerte gebaseerd op een gezamenlijke vervaldatum ('co-terming').
Eisen aan gerelateerde dienstverlening	
Inleiding: <u>B) Onder consultancy, implementatie- en adviesdienstverlening door de softwarebroker wordt verstaan:</u> • Advisering m.b.t. (licentie)voorwaarden; • Ondersteuning bij optimalisatie van de huidige installed base door consolidatie van lopende support- en onderhoudscontracten; • Advies over de wijze waarop hergebruik en uitwisselbaarheid van licenties mogelijk is; • Hulp bij implementatietrajecten; • Inzet van consultants ingeval van en voor advies- en implementatietrajecten; • Het acteren als een mediator in geval van (de uitwerking van) EULA's met derden.	
Eis 25	Opdrachtnemer is verplicht in de diverse terugkerende overleggen met Opdrachtgever kosteloos, gevraagd of ongevraagd, te adviseren over alle aspecten van de Dienstverlening (A en B), zoals over gebruikte Licentiesoftware, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud en support. Het advies van Opdrachtnemer dient ter verdere optimalisatie en kostenverlaging.
Eis 26	Opdrachtnemer stelt zich op als adviseur voor Opdrachtgever op het gebied van de inkoop van Licentiesoftware en het onderhoud hierop. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat, waarbij Opdrachtgever optimalisatie van het gebruik van Licentiesoftware, structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.
Eis 27	Opdrachtnemer is beschikbaar voor Opdrachtgever om alle licentievragen die voortvloeien uit de Overeenkomst(en) van betreffende Vendoren te beantwoorden.

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Licentiesoftware en daaraan gerelateerde dienstverlening

BIJLAGE 1 LICENTIEOVEREENKOMSTEN T.B.V. GEMEENTE EDE

De in bijlage 1 opgenomen lijst is niet volledig en omvat slechts een selectie. In de toekomst kunnen aanvullende diensten, leveringen of producten worden afgenomen.

Contract Category Description	Uitgever
Subscription, license and maintenance	Liquidware
Maintenance Agreements/ License	IBM
Subscription	BCT
Subscription	Microsoft
Maintenance Agreements	Broadcom
Maintenance Agreements	Xential
License	Teamviewer
Subscription	Centric
Maintenance Agreements/ License	Adobe
Maintenance Agreements/ License	Remote Display Analyzer
Subscription	DMARC Analyzer T3
Maintenance Agreements/ Subscription	Ivanti
Subscription	Documize
Maintenance Agreements/ Subscription	Cyclomedia
Maintenance Agreements	Nagios
Subscription	Tenable
Maintenance Agreements	Citrix
License	Autovue
License	Snagit
Subscription	Nvidia
Subscription	Pink Roccade
Subscription	Cofax
Maintenance Agreements/ License/ Subscription/ Agreement	Crowdstrike
Maintenance Agreements/ License/ Subscription/ Agreement	SystemTools Software
Maintenance Agreements/ License/ Subscription/ Agreement	RDAnalyzer
Maintenance Agreements/ License/ Subscription/ Agreement	Mimecast
Maintenance Agreements/ License/ Subscription/ Agreement	SystemTools Software