

Bijlage A

Programma van eisen

nummer	eis
1. Algemeen	
1.1	Aanbieder is in staat de opdracht uit voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (beschrijvend document inclusief alle bijlagen)
1.2	Aanbieder stemt in met de, bij de aanbestedingsleidraad opgenomen, concept Raamovereenkomst en met de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT overeenkomsten (GIBIT-2023). De looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt drie (3) jaar, met de optie om twee (2) maal voor de duur van twee (2) jaar te verlengen. Voor alle documenten geldt dat ze al dan niet gewijzigd kunnen worden door de nota(s) van inlichtingen.
1.3	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Aanbieder neemt het softwarecontract van Vragers over vanaf het moment van mogelijke verlenging van het softwarepakket of bij de bestelling van een nieuw of vervangend softwarepakket. Daardoor neemt vooralsnog jaarlijks de totale omvang van de overeenkomst toe.
1.4	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst kunnen overschrijden.
1.5	De te verstrekken licenties dienen Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaan. In dat geval levert Aanbieder de betreffende licentie in de Engelse taal.
1.6	Wanneer er gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderingen ontstaan in de werkwijze van Vragers, worden de specificaties in overleg met Aanbieder bijgesteld.
1.7	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Aanbieder alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Vragers binnen 30 dagen na beëindiging van de raamovereenkomst overhandigen aan Vragers of, indien van toepassing, derde partij. Bovendien assisteert Aanbieder bij het (her-) registreren van contactpersonen/ verantwoordelijken bij de softwareleveranciers. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
2. commerciële eisen	
2.1	Aanbieder berekent, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, een vast opslagpercentage door aan Vragers. Deze komt bovenop de door de leverancier verstrekte licentie- of softwareprijs. Het opslagpercentage dient ingevuld te worden op het Prijzenblad.
2.2	Aanbieder hanteert marktconforme tarieven. Vragers is gerechtigd om de licenties/gebruiksrechten met betrekking tot software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door Aanbieder zijn aangeboden. Dat wil zeggen, wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 5% of meer.
2.3	Vragers behoudt het recht om, in overleg met Aanbieder, de onderhandeling met softwareproducent/distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.
2.4	Creditcard/PayPal bestellingen via Aanbieder zijn mogelijk, gezien het feit dat enkele softwareapplicaties enkel via creditcard/PayPal besteld kunnen worden.
2.5	Indien een softwareleverancier overheidsstarieven hanteert is het voor Vragers mogelijk om de software te verkrijgen voor dit speciale overheidsstarief.
2.6	Vragers heeft het recht tot het uitvoeren van audits. Aanbieder werkt kosteloos mee aan het uitvoeren van audits met betrekking tot gegevens van of over Producenten. Indien uit een audit aanzienlijke verbeterpunten voor Aanbieder komen, dient

	Aanbieder deze punten op eigen kosten binnen redelijke termijn of de in de audit gestelde termijn te verhelpen.
2.7	Vrager behoudt zicht het recht voor de aangeboden prijzen te benchmarken bij marktpartijen. De toets zal betrekking hebben op vergelijkbare omstandigheden en aantallen
2.8	Indien uit de toets blijkt dat andere marktpartijen de prijzen van Standaardsoftware goedkoper ($\leq 95,0\% \times$ prijs Aanbieder) kunnen aanbieden, dan is Aanbieder 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.
3. Eisen dienstverlening	
3.1	Vrager kan bij aanvang van de overeenkomst alle soorten softwarepakketten en -licenties bij Opdrachtnemer aanvragen en bestellen, zoals gespecificeerd in bijlage N. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de genoemde applicaties in de bijlage. 1) Indien blijkt dat aanvullende gewenste softwarepakketten niet geleverd kunnen worden dan zal Aanbieder binnen 3 maanden na aanvraag het softwarepakket alsnog opnemen in het leveringsprogramma, zij het via een partner of onderaannemer. 2) Deze eis is niet van toepassing op softwarepakketten waarvan de softwareleverancier aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Aanbieder wordt aangetoond.
3.2	Vrager heeft uiteenlopende typen (licentie)overeenkomsten met verschillende leveranciers, met eveneens verschillende looptijden. Zie voor overzicht bijlage N.
3.3	Aanbieder zal alle door haar aangeschafte software en contracten, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, gestructureerd vastleggen. Aanbieder conformeert zich aan de informatiebehoeften van Vrager op dit gebied. De informatiebehoeften van Vrager worden bij een startoverleg afgestemd en schriftelijk vastgelegd tussen Aanbieder en Vrager
3.4	Aanbieder zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde programmatuur op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij haar aangeschafte programmatuur producten gecombineerd met eventueel aanvullend door Vrager aangereikte informatie.
4. Nadere offerteaanvraag	
4.1	Vrager dient een Nadere Offerteaanvraag in bij de vaste contactpersoon van Aanbieder, diens vervanger of via een klanten portaal. De Nadere Offerteaanvraag kan Functioneel of Productgericht zijn.
4.2	Aanbieder garandeert dat Vrager 98% van de Standaardsoftware kan verkrijgen voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar
4.3	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde kleiner of gelijk aan € 50.000,- excl. BTW vraagt Aanbieder op verzoek één (1) Nadere Offerte op bij de gewenste Producent.
4.4	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000,- excl. BTW (gerekend over 48 maanden) kan Vrager de keuze maken voor een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag of voor een Functionele Nadere Offerteaanvraag gebaseerd op de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).
4.5	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000,- excl. BTW vraagt Aanbieder minimaal drie Nadere Offertes uit bij Producenten, tenzij Aanbieder motiveert om hiervan af te wijken. Dit kan na akkoord van Vrager
4.6	Aanbieder begeleidt het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag.
4.7	Bij een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag overlegt Aanbieder 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.
4.8	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.
4.9	Voor zover Producenten instemmen kan Vragers alle Standaardsoftware testen en evalueren, aangeleverd via Aanbieder.
4.10	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbieder doet een schriftelijk aanbod (nadere offerte) aan Vragers aansluitend op de gestelde wensen en eisen in de Nadere opdracht; - Goedkeuring van het aanbod van Aanbieder geschiedt door Vragers. De goedkeuring gebeurt schriftelijk door middel van een officiële opdrachtbevestiging; - Vragers vermeldt in de opdrachtbevestiging minimaal de volgende gegevens. <ul style="list-style-type: none"> - Licentienaam - Licentietype/vorm - Prijs - Looptijd - Aantal licenties/gebruiksrecht - Wijze waarop levering van software vindt plaats. <p>Over de inhoud van de schriftelijke vastlegging worden na gunning afspraken gemaakt tussen Aanbieder en Vragers.</p>
4.11	Vragers behoudt zich het recht voor een Nadere offerte kosteloos in te trekken en niet tot gunning over te gaan.
5. Contractmanagement, contactpersoon en overleg	
5.1	Vragers krijgt een vaste contactpersoon/team voor ondersteuning, aanvragen en het bestellen van de software. Dit team bestaat uit: <ol style="list-style-type: none"> 1) Accountmanager: commercieel aanspreekpunt dat de relatie met Vragers onderhoud. Ook aanspreekpunt voor mogelijke escalaties. 2) Contactpersoon: vast aanspreekpunt voor ondersteuning waaronder het in behandeling nemen van offerteaanvragen, bestellingen en/of deployen van de softwarelicentie.
5.2	Vragers en Aanbieder voeren minimaal één keer per kwartaal tactisch overleg en in overleg maandelijks operationeel overleg.
5.3	Vragen, klachten, informatieverzoeken worden geregistreerd in een Customer Relationship Managementsysteem (CRM), waarbij Aanbieder 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
5.4	Aanbieder 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 Vragers een Nadere Offerte voor eventuele vernieuwing van de Standaardsoftware.
5.5	Aanbieder signaleert, informeert en adviseert proactief over relevante wijzigingen inclusief de impact daarvan voor Vragers met betrekking tot geleverde Standaardsoftware en voorwaarden.
5.6	Aanbieder 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).

5.7	Aanbieder adviseert op verzoek met betrekking tot testsoftware en inzetbaarheid van nieuwe licentie- en contractvormen;
5.8	Aanbieder 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 Aanbieder met minimaal een accountmanager en licentiespecialist, in verband met de omloopsnelheid van Software-software, minimaal éénmaal per jaar op locatie van Vragers een gesprek te voeren.
6. eisen facturatie	
	De betalingstermijn voor alle facturen is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de facturen. Indien Vragers één of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met inschrijver. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten tot het moment dat het geschil is beslecht en is geen wettelijke rente verschuldigd
	Alle facturen, die per afgesloten licentie verstuurd worden, vermelden in ieder geval: a) naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, btw-nummer, KVK-nummer; b) het factuuradres van de contractant; c) het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; d) Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer); Type support; Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.); e) de datum van uitvoering; f) contractnaam Softwarebroker kenmerk <> g) contactpersoon: nader te bepalen; h) verplichtingnummer.
7. Security	
7.1	Aanbieder en Vragers verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de (persoons)gegevens en tegen elke vorm van onrechtmatige verwerking. Hierbij borgen Aanbieder en Vragers de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de (persoons)gegevens
7.2	Aanbieder heeft procedures voor het melden en aanpakken van beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden in de aangeboden softwareoplossing. Er is zowel sprake van een Datalek protocol en een intern Privacybeleid. Deze kunnen op aanvraag ingezien worden. De procedures van Aanbieder voldoen aan deze eisen van Vragers.
7.3	In het geval van geconstateerde beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden met mogelijke gevolgen voor Opdrachtgever, wordt dit binnen 24 uur schriftelijk gemeld aan <aanvullen met de juiste gegevens>
8. Privacy	
8.1	Indien Aanbieder gebruik maakt van een contractmanagement systeem en/of portal waarin persoonsgegevens van Vragers worden opgeslagen, voldoet Aanbieder aan de privacy eisen en richtlijnen van Vragers.
8.2	Aanbieder werkt actief mee met de softwareleverancier om ervoor te zorgen dat de vereiste verwerkersovereenkomsten, volgens de standaarden van Vragers, worden opgesteld en ondertekend door de softwareleverancier
9. webportal	

9.1

Vrager vindt het belangrijk dat informatie uitgewisseld kan worden en dat daartoe een communicatiemiddel in de vorm van een webportal voorhanden is, waar partijen gezamenlijk in kunnen registreren. Aanbieder houdt een up-to-date administratie bij van alle leveringen en verlengingen van de geregistreerde softwarelicenties. Op verzoek van Vrager rapporteert Aanbieder over de informatie die aanwezig is in haar administratie.

Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:

- naam leverancier;
- type licentie;
- totale uitgaven;
- aantallen actieve licenties;
- datum aanschaf;
- datum afloop;
- geldigheidsduur;
- licentiecode;
- licentie autorisatienummer.
- Historie van de licentieposities over de laatste 12 maanden;

Aanbieder stelt zonder extra kosten een webportal ter beschikking aan Vrager. Deze webportal dient te voldoen aan beveiligingseisen van Vrager. De informatie als bedoeld in deze rapportage blijft voor Vrager beschikbaar tot minimaal 12 maanden na afloop van de overeenkomst