

Bijlage 4AD - Programma van eisen - broker Microsoft software 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(s) ingekochte Microsoft software (A) en gerelateerde dienstverlening (B) via Opdrachtnemer verloopt.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert te beschikken over een goede inkooporganisatie met gedegen contacten en contracten met de Microsoft. 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 Microsoft software en bijbehorend onderhoud en support. Daarnaast beschikt Opdrachtnemer over een SLA en DAP en zal deze in concept-vorm als bijlage bij de inschrijving toevoegen.
Eis 3	Alle communicatie (zowel gesproken als op schrift) met Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 4	Opdrachtnemer beschikt over een centraal aanspreekpunt binnen haar organisatie 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 Microsoft. Opdrachtnemer levert minimaal 2 maal per jaar, of zodra noodzakelijk of op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever informatie aan over de software, voorwaarden, licentiemodellen en toegang tot escalatiekanalen van Microsoft. 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(s) van Opdrachtgever, teneinde de optimale benutting van de Overeenkomst te bewaken en de performance van Opdrachtnemer te evalueren.
Eis 5	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 aan Opdrachtgever toegewezen escalatiemanager voor incidenten en escalaties en een zo snel mogelijke bijdrage aan een oplossing; • Een escalatie- en incidentenprocedure gedurende de Overeenkomst; • Escalatiemanager reageert binnen 1 werkdag 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 6	Opdrachtnemer neemt minimaal 2 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 Microsoft contract stappen, 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 minimaal éénmaal per jaar op locatie van Opdrachtgever een gesprek te voeren.

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

Eisen aan de levering van Microsoft software	
Inleiding: A) De levering van Microsoft software omvat: Microsoft software/producten waarbij Opdrachtgever daadwerkelijk over een licentie of een abonnement komt te beschikken inclusief de door Microsoft standaard te leveren onderhoud en support (in alle gewenste vormen) ten behoeve van al bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Microsoft software dan wel nog aan te schaffen Microsoft software, inclusief de daarmee verband houdende administratieve processen. Tevens dient Opdrachtnemer over een Microsoft partner-status te beschikken die Opdrachtgever bij Microsoft de ingang geeft voor de hoogst mogelijke reguliere support en support bij escalaties en dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever te ondersteunen om toegang te krijgen tot die support. Verwachting van Opdrachtgever is dat maximaal 5% van alle bestellingen spoedbestellingen zijn.	
Eis 7	A. Opdrachtnemer garandeert dat een spoedbestelling van Opdrachtgever binnen maximaal twee (2) Werkdagen in ontvangst is genomen. B. Opdrachtnemer garandeert dat een normale bestelling van Opdrachtgever binnen maximaal (5) Werkdagen in ontvangst is genomen.
Eis 8	Opdrachtnemer zal alle bij hem aangeschafte Microsoft software en contracten gestructureerd vastleggen waarbij Opdrachtnemer zich expliciet conformeert aan de informatiebehoefte (inzicht en overzicht support- en onderhoudscontracten) van Opdrachtgever op dit gebied.
Eis 9	Inschrijver dient alle bestaande en toekomstig te verwerven software van Microsoft te kunnen leveren. Inschrijver geeft daarbij op verzoek van Opdrachtnemer inzicht in de door Microsoft gehanteerde tarieven voor software voor Opdrachtnemer.
Eis 10	Inschrijver dient <i>geautoriseerd</i> te zijn om met Microsoft onderhoud- en supportovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van Opdrachtgever.
Eis 11	De winnende Inschrijver dient in het kader van eis 10 en eis 11 door middel van op het moment van Inschrijving geldige certificeringen en/of formele verklaringen van Microsoft aan te tonen dat hij gerechtigd en in staat is om Microsoft software te kunnen leveren en om namens Opdrachtgever onderhoudsovereenkomsten af te sluiten op deze bestaande en toekomstig te verwerven software. De certificeringen en/of de formele verklaringen van Microsoft dienen onder vermelding van deze eis tijdens de Inschrijving van deze aanbesteding te worden ingediend in één PDF-bestand. Indien Inschrijver in plaats van (een) certificering(en) (een) formele verklaring(en) aanlevert, dient de Inschrijver gebruik te maken van het format in Bijlage 9 AD.
Eis 12	Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan Opdrachtgever tijdens de volledige contracttermijn is geborgd.
Eis 13	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij bij het tussentijdse en jaarlijkse rapportage proces (EAS) ondersteunt en faciliteert.
Eis 14	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij proactief informeert over alle tussentijdse en jaarlijkse rapportages (EAS). Om hier concreet invulling aan te geven dient Opdrachtnemer 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 volgende lopende Microsoft overeenkomsten over van huidige softwarebroker: - gemeente Barneveld Microsoft Enterprise Subscription Enrollment over: 66237079.
Eis 16	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.
Eis 17	Onderdeel van een goed leveringsproces is een goede vraagafhandeling en ondersteuning. Opdrachtnemer garandeert de benodigde contact- en helpdesk services te leveren en bereikbaar te zijn via telefoon, e-mail en online voor alle binnen het kader van deze Opdracht aan te schaffen Microsoft software en

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

	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 Microsoft Software, licenties / abonnementen. • Adviezen over Microsoft onderhoud en support. • Escalaties over Microsoft software naar Microsoft. • Ondersteuning bij het koppelen van licenties aan tenants en eventueel verplaatsen tussen de tenants. Opdrachtnemer garandeert dat deze ondersteuning kosteloos wordt geleverd, ofwel is inbegrepen in het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage.
Eis 18	Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Microsoft Software op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte software gecombineerd met eventueel aanvullend door Opdrachtgever aangereikte informatie.
Eis 19	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer ondersteuning bij het afsluiten van eventuele toekomstige Microsoft-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 20	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat zij verantwoordelijk is voor het uitleggen (wat, waar, wanneer en hoe) van alle Software Assurance benefits en geven van ondersteuning bij het activeren, toekennen en registreren daarvan.
Eis 21	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst verzoeken aan de Opdrachtnemer om ondersteuning te leveren bij het verplaatsen van samenwerkingsverbanden/entiteiten van de hoofdentant naar een nieuwe tenant. Opdrachtgever wil zelf kunnen bepalen of een nieuwe licentie gekoppeld wordt aan een bestaande (naar keuze) of een nieuwe tenant. In zulks geval zal Opdrachtnemer aan het verzoek gehoor geven.
VNG voorwaarden	
Eis 22	Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer ten minste in overeenstemming met de Framework VNG voorwaarden (CTM Amendment 1) aanbiedt. Indien Opdrachtgever op enig moment, al dan niet tezamen met een of meer andere partijen, tot rechtstreekse afspraken met Microsoft komt, is Opdrachtnemer op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever verplicht de Microsoft producten en diensten conform deze (nieuwe) afspraken aan te bieden.
Eisen aan gerelateerde dienstverlening	
Inleiding: <u>B) Onder gerelateerde dienstverlening door de softwarebroker wordt verstaan:</u> - Advisering m.b.t. licentievoorwaarden; - 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.	
Eis 23	Opdrachtnemer is verplicht een uurtarief voor 3 functieniveaus van bedoelde consultancy/in te zetten consultants in het Prijzenblad op te nemen te weten: senior-, medior-, junior niveau.
Eis 24	Opdrachtnemer conformeert zich aan het proces van dienstverlening dat Opdrachtgever voor ogen heeft. Opdrachtgever stuurt een offerteaanvraag met een korte beschrijving van de gewenste dienstverlening en advies. Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag een offerte met daarin opgenomen een maximaal tarief dat voor betreffende advisering in rekening kan worden gebracht met een uitsplitsing in door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers conform de in het Prijzenblad opgenomen 3 uurtarieven. Na acceptatie van het advies door Opdrachtgever, factureert Opdrachtnemer achteraf op basis van daadwerkelijk gemaakte uren. Opdrachtnemer garandeert geen kosten voor dienstverlening in rekening te brengen aan Opdrachtgever zonder schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de offerte van Opdrachtnemer.

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

Eis 25	Opdrachtnemer is verplicht in de diverse terugkerende overleggen met Opdrachtgever kosteloos, gevraagd of ongevraagd, te adviseren over alle aspecten van de Dienstverlening zoals over gebruikte Microsoft Software, 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 Microsoft software en het onderhoud hierop en wel in het bijzonder jegens Microsoft. Deze adviezen richten zich ook op digitale autonomie, digitale soevereiniteit en digitale weerbaarheid. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat, waarbij Opdrachtgever optimalisatie van het gebruik van licenties voor Microsoft Software en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.
Eis 27	Opdrachtnemer is beschikbaar voor Opdrachtgever om alle Microsoft vragen die voortvloeien uit de Microsoft Overeenkomst te beantwoorden.