

Bijlage 2 V2.0 Programma van eisen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen behorend bij het beschrijvend document Softwarebroker gemeente Halderberge. U bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden dienstverlening minimaal voldoet aan alle gestelde eisen. Aan deze eisen moet blijvend worden voldaan gedurende looptijd van de raamovereenkomst.

De volgende eisen zijn van toepassing op deze opdracht:

1. Algemeen	
Eis-1	De softwarebroker levert gebruiksrechten (licenties en abonnementen) op Standaardprogrammatuur die op de Nederlandse markt beschikbaar is, inclusief bijbehorende dienstverlening: advisering, selectie en contractering, implementatieondersteuning, administratief contractbeheer en het verlengen/wijzigen van bestaande licenties zoals ook omschreven is in hoofdstuk 2 van het beschrijvend document.
Eis-2	Buiten scope vallen: maatwerkprogrammatuur; OEM- of embedded software die uitsluitend met hardware wordt geleverd; hardwareleveringen zelf; software die uitsluitend rechtstreeks door producenten aan eindgebruikers wordt verkocht; en opdrachten waarvoor het passender is om een afzonderlijke (Europese) aanbesteding te doorlopen.
2. Communicatie	
Eis-3	De softwarebroker wijst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst één vaste contactpersoon en één vaste plaatsvervanger aan. Deze personen kunnen de volledige dienstverlening overzien en beoordelen, beschikken over voldoende mandaat om – na instemming van opdrachtgever – de dienstverlening bij te sturen en fungeren als primair aanspreekpunt bij operationele en strategische overleggen.
Eis-4	De vaste contactpersoon en vaste plaatsvervanger zijn gedurende de volledige contractperiode goed bereikbaar en tenminste telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.
Eis-5	Communicatie over nadere opdrachten, bestellingen, leveringen en advisering tussen softwarebroker en opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. Indien producenten geen Nederlandse vertegenwoordiging hebben, mag communicatie Engelstalig zijn. In dat geval levert de softwarebroker op verzoek een Nederlandse samenvatting. Alle formele communicatie, offertes en rapportages richting opdrachtgever worden in het Nederlands geleverd.
3. Nadere opdrachten	
Eis-6	De opdrachtgever sluit voor nieuwe Standaardprogrammatuur nadere overeenkomsten af via de softwarebroker. De opdrachtgever stuurt hiervoor eerst een offerteaanvraag aan de softwarebroker.

Eis-7	De softwarebroker adviseert de opdrachtgever bij nadere offerteaanvragen over de keuze van merken en types van Standaardprogrammatuur en informeert over eventuele wijzigingen in licentievoorwaarden voordat een nadere overeenkomst wordt gesloten.
Eis-8	Op de nadere offerteaanvragen is de meest vigerende versie van GIBIT van toepassing. Voor eventuele afwijkingen van deze GIBIT-voorwaarden dient opdrachtgever schriftelijk om toestemming te worden gevraagd.
Eis-9	Opdrachtgever dient de offerteaanvraag in bij de vaste contactpersoon van softwarebroker, diens vervanger of via een klantenportaal.
Eis-10	De softwarebroker bevestigt de ontvangst van iedere offerteaanvraag uiterlijk binnen 2 werkdagen.
Eis-11	De softwarebroker levert offertes binnen 5 werkdagen aan. Bij complexe aanvragen wordt een termijnafpraak vastgelegd binnen 3 werkdagen. Bij complexe aanvragen dient de termijnafpraak te worden voorgesteld aan de opdrachtgever binnen 3 werkdagen. De opdrachtgever dient akkoord te geven op de voorgestelde termijnafpraak. Offertes hebben een minimale geldigheidsduur van 30 dagen.
Eis-12	De softwarebroker zorgt voor het gehele selectie en contracteringsproces van de Standaardprogrammatuur. Hieronder valt zorgen voor: • een objectieve selectie van potentiële leveranciers • advisering over contractuele voorwaarden • een objectieve keuze van leverancier Standaardprogrammatuur • afsluiting van overeenkomst
Eis-13	De softwarebroker dient Standaardprogrammatuur van alle leveranciers te leveren voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar zijn. Hierin zijn inbegrepen, maar niet gelimiteerd de op dit moment gebruikte en op korte termijn voorziene Standaardprogrammatuur opgenomen in bijlage 3. Bij de indeling en duiding van Standaardprogrammatuur sluit opdrachtgever aan bij de functiegroepen zoals gedefinieerd in de GEMMA-architectuur (zie hoofdstuk 2 Beschrijvend Document). Levering vindt uitsluitend digitaal plaats (download/keys/tenant-assignments). Fysieke media worden niet geleverd.
Eis-14	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ten aanzien van levering van Microsoft-producten en -diensten gebruik te maken van de juridische en commerciële voorwaarden van het VNG Framework 'GT Microsoft'. De softwarebroker borgt juiste toepassing daarvan.
Eis-15	De softwarebroker dient bij inschrijving zelfstandig over een geldige status van Microsoft Licensing Solution Provider (LSP) te beschikken en de Microsoft-producten op basis van de VNG framework GT Microsoft model te kunnen leveren. Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst moet de softwarebroker de beschikking behouden over de LSP-status en onder het VNG framework GT Microsoft model kunnen leveren.

Eis-16	De softwarebroker adviseert over onderhoud en support van de leverancier van de Standaardprogrammatuur.
Eis-17	De nadere offerte van de Standaardprogrammatuur is volledig transparant: de gehele kostenopbouw is duidelijk, inclusief producentenbasisprijs, kortingen, rebates en opslag. Indien opdrachtgever dit wenst, wordt de producentenofferte door softwarebroker meegestuurd.
4. Klantportaal en administratie	
Eis-18	Softwarebroker faciliteert een centrale administratie in de vorm van een beveiligde klantenportaal en verschaft opdrachtgever toegang tot het portaal.
Eis-19	Voor zover er in het digitaal klantportaal persoonsgegevens worden verwerkt handelt softwarebroker te allen tijde conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis-20	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.
Eis-21	De hostingpartij(en) van de softwarebroker beschikken over een geldige ISO/IEC 27001:2017 certificering voor het ontwikkelen, leveren, implementeren en beheren van de applicatie. Deze certificering wordt gedurende de contractperiode behouden en jaarlijks aangetoond met een extern auditrapport waarin getroffen maatregelen en restrisico's zijn opgenomen.
Eis-22	Op de digitale oplossing(en) die de softwarebroker inzet, is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing.
Eis-23	De softwarebroker registreert minimaal de volgende gegevens in de klanten portaal, de gegevens zijn raadpleegbaar voor opdrachtgever: • De huidige afgenomen Standaardprogrammatuur van opdrachtgever; • Hierbij wordt minimaal geadministreerd (maar niet uitsluitend) aantallen, prijsinformatie, producent, Inkoopnummer opdrachtgever, aanschafdatum, onderhoudsgegevens, een looptijd en vervaldatum; • De ingediende offerte(s) van de producent(en); • Licentie- en onderhoudsvoorwaarden die van toepassing zijn op geleverde Standaardprogrammatuur in een nadere overeenkomst, ook indien dit Derdenprogrammatuur betreft; • Gebruiksrechten; • Aanschaf- en Vervaldatum nadere overeenkomst; • Eventuele verlengingsopties; • Uiterlijke opzegtermijn; • De adviezen van de softwarebroker zoals opgenomen onder Eis 28.
Eis-24	Het klantenportaal maakt het mogelijk voor de opdrachtgever om een uitdraai / export te maken van de gegevens die zijn opgesomd bij Eis-26.

Eis-25	Het klantenportaal voldoet aan minimale beschikbaarheidseisen van 99,5% uptime per kalendermaand, exclusief aangekondigd onderhoud. Beschikbaarheid en storingen worden gemonitord en opgenomen in de rapportage.
Eis-26	Softwarebroker werkt (kosteloos) mee aan de re-transitie bij overgang naar een nieuwe opdrachtnemer, door het administratief overhevelen van de dienstverlening, waaronder een actuele Configuration Management Database (CMDB), nadere overeenkomsten, de Standaardsoftware, Gebruiksrechten, abonnementen en facturatiegegevens.
5. Dienstverlening	
Eis-27	Opdrachtgever en softwarebroker voeren minimaal één keer per kwartaal overleg. Afhankelijk van de onderwerpen vindt dit plaats op strategisch, tactisch of operationeel niveau. Tijdens de kwartaaloverleggen zal in ieder geval aan de orde komen: • De dienstverlening -kwaliteit van de dienstverlening -kwaliteit service en onderhoud -adviezen over gebruik en exploitatie van de programmatuur • Gesignaleerde knelpunten in de uitvoering • De rapportage • Markt en technologische ontwikkelingen • Jaarlijks extern auditrapport Van het overleg wordt door softwarebroker een verslag gemaakt met actiepunten en afspraken en deze wordt vervolgens in het klantenportaal binnen 2 weken beschikbaar gesteld.
Eis-28	De softwarebroker beschikt over een klachten- en informatiekanaal met duidelijke doorlooptijden. Van de klachten wordt een melddatum en afhandeldatum vastgelegd. Vragen of klachten worden binnen drie <u>vijf</u> werkdagen voorzien van een inhoudelijke reactie of een vervolgplan. Klachten zijn; alle bij de softwarebroker gemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. Alle klachten worden gemeld in het klachten- en informatiekanaal. Periodieke rapportages over de afhandeling worden gedeeld met opdrachtgever.
Eis-29	De softwarebroker signaleert tijdig alle contractvervaldata en verlengingsopties en adviseert met deugdelijke onderbouwing de opdrachtgever uiterlijk 120 dagen vooraf over verlengen, beëindigen of heronderhandelen.
Eis-30	De softwarebroker informeert en adviseert opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in programmatuur en voorwaarden, inclusief de impact daarvan.
Eis-31	De softwarebroker is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van opzeggingen en verlengingen van Standaardprogrammatuur.

	Indien <u>door toedoen van</u> de softwarebroker deze verplichtingen niet tijdig of onvolledig uitvoert, zullen alle daaruit voortvloeiende financiële gevolgen, volledig en zonder voorbehoud voor rekening en risico van de softwarebroker komen.
Eis-32	De softwarebroker adviseert over efficiënt gebruik en exploitatie van programmatuur, zoals optimalisatie van licentiegebruik, identificatie van ongebruikte of dubbele licenties, aanbevelingen voor kostenbesparingen en strategieën voor effectieve implementatie. Tevens levert de softwarebroker tijdig advies over lifecycle- en releasemanagement (updates, upgrades, ondersteuning, end-of-life).
Eis-33	Bij het einde van de raamovereenkomst worden lopende nadere overeenkomsten uitgediend tot de overeengekomen looptijd, eventueel inclusief verlengingsopties.
Eis-34	De softwarebroker levert per kwartaal, uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het kwartaal een rapportage aan bij opdrachtgever over de lopende overeenkomsten inclusief startdatum, einddatum en verlengingsopties, het gebruik, de kosten, <u>compliance</u> , uitgevoerde optimalisaties en de klachtenregistratie waarbij de volgende gegevens worden weergegeven: de melddatum, de afhandeldatum en de omschrijving van de klacht met de oplossing die is geboden. De frequentie en inhoud van de aan te leveren data kan tussentijds worden aangepast door opdrachtgever.
Eis-35	De softwarebroker houdt opdrachtgever actief op de hoogte van relevante markt- en technologische ontwikkelingen en adviseert over de mogelijke gevolgen en kansen voor de gemeente.
Eis-36	KPI 1: Prijsafwijking waarbij de afwijking tussen de aangeboden licentieprijzen ten opzichte van de marktprijs niet meer mag zijn dan 2%. Opdrachtgever kan hiervoor een steekproef uitvoeren. Doel: Borgen dat Opdrachtgever marktconforme tarieven betaalt voor softwarelicenties, en voorkomen dat de softwarebroker structureel te hoge prijzen hanteert. Meetmoment en Sanctie: Indien uit controle of audit blijkt dat de aangeboden licentieprijzen meer dan 2% afwijkt van de marktprijs dan moet de software broker het prijsverschil binnen 30 dagen na constatering aan opdrachtgever terugbetalen. Bij drie opeenvolgende vastgestelde prijsafwijkingen van meer dan 2%, kan Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds, zonder ingebrekestelling, per direct beëindigen. KPI 2: Proactieve adviezen; De softwarebroker dient minimaal 2 keer per jaar een bruikbaar advies over licentie-optimalisatie of nieuwe contractmodellen aan de opdrachtgever voor te stellen. Doel: Het stimuleren van een actieve en strategische bijdrage van de softwarebroker aan de optimalisatie van het software landschap van Opdrachtgever.

	Meetmoment: Tijdens de kwartaalrapportages wordt vastgesteld hoeveel bruikbare adviezen zijn uitgebracht en of aan de norm van twee adviezen per kalenderjaar is voldaan.
6. Prijs en audits	
Eis-37	Opdrachtgever heeft het recht om te toetsen of de softwarebroker handelt conform de contractuele afspraken en geldende wet- en regelgeving. De softwarebroker verleent volledige medewerking aan audits en houdt controledossiers bij.
Eis-38	<u>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangeboden prijzen te benchmarken bij marktpartijen. De toets zal betrekking hebben op gelijke omstandigheden en aantallen. Er dient hierbij door de benchmarkpartij aantoonbaar te worden gemaakt dat de desbetreffende software tegen de voorgelegde condities geleverd kan worden.</u>
7. Exit en re-transitie	
Eis-39	Binnen drie maanden na de start van de overeenkomst levert de softwarebroker een exit-plan. Het plan beschrijft minimaal: data-export, overdracht van accounts en toegang en lopende aanvragen en verplichtingen. (zie ook paragraaf 2.7 beschrijvend document)
Eis-40	Bij het einde van de raamovereenkomst werkt de softwarebroker zonder meerkosten mee aan de overdracht van alle relevante data, contracten, CMDDB, licentie- en abonnementsoverzichten en facturatiegegevens naar opdrachtgever of opvolger. Lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend conform de voorwaarden.
8. Overige bepalingen	
Eis-41	De softwarebroker garandeert dat opdrachtgever te allen tijde rechtmatig gebruiksrechten verkrijgt op geleverde programmatuur. Er worden geen beperkende licentieconstructies gehanteerd die het gebruik of de overdraagbaarheid onnodig beperken.
Eis-42	<u>Wanneer sleutelfunctionarissen (waaronder de vaste contractmanager en plaatsvervanger) worden vervangen wordt opdrachtgever hierover tijdig geïnformeerd. De softwarebroker zorgt tijdig voor inwerk- en overdrachtsregelingen om continuïteit te waarborgen.</u>