

Bijlage 10

Programma van Eisen

Inhoudsopgave

<i>Eisen Algemeen.....</i>	<i>3</i>
<i>Eisen Offerteproces.....</i>	<i>3</i>
<i>Eisen Levering en licentiebeheer</i>	<i>4</i>
<i>Eisen aan Webportaal.....</i>	<i>5</i>
<i>Eisen Facturatie</i>	<i>5</i>
<i>Eisen Overleggen & rapportages</i>	<i>6</i>
<i>Eisen Contact en contactpersonen.....</i>	<i>6</i>
<i>Eisen Beveiliging en compliance.....</i>	<i>6</i>
<i>Eisen Contractmanagement</i>	<i>6</i>
<i>Eisen bij Contractbeëindiging.....</i>	<i>7</i>

Eisen Algemeen

Nr.	Minimumeis
1.01	Leverancier heeft kennisgenomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
1.02	Leverancier garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de in de paragraaf 1.2 van het Beschrijvend document beschreven opdracht te verrichten.
1.03	Leverancier garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan dit Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van Leverancier om te kunnen voldoen aan de minimumeisen, dient de Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
1.04	Leverancier heeft kennisgenomen van de Concept Raamovereenkomst (bijlage 1) en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2023 (GIBIT 2023) (bijlage 4), die op de Raamovereenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
1.05	Leverancier heeft kennisgenomen van de Verwerkersovereenkomst (bijlage 3) en gaat hiermee akkoord.
1.06	Leverancier heeft kennisgenomen van de Wachtkamerovereenkomst (bijlage 2) en gaat hiermee akkoord.
1.07	Leverancier treedt op als vertegenwoordiger van Opdrachtgever en conformeert zich aan de Raamovereenkomst.
1.08	Leverancier accepteert door Opdrachtgever aangedragen partijen voor supportdiensten, tenzij aantoonbaar onmogelijk.
1.09	Leverancier stelt de documentatie of een verwijzing daarvan, waaronder handleidingen, gebruikersinstructies en onderhoudsvoorschriften met betrekking tot de geleverde licenties, zonder aanvullende kosten en in elektronische vorm ter beschikking aan de Opdrachtgever. Alle documentatie is in de Nederlandse taal beschikbaar.
1.10	Offertes, overeenkomsten en facturen zullen per Veiligheidsregio worden aangeboden.

Eisen Offerteproces

Nr.	Minimumeis
2.01	Offertes worden altijd uitgebracht op verzoek, tenzij gemotiveerd onmogelijk.
2.02	Offertes zijn minimaal 30 dagen geldig tenzij anders afgesproken.
2.03	Offertes bevatten o.a.: productomschrijving, versienummer, licentietype, looptijd, netto inkoop prijs van de Leverancier te vermeerderen met het door de Leverancier aangeboden opslagpercentage, in /ex btw, SKU.
2.04	Offertes kunnen via mail en via het webportaal worden uitgevraagd door Opdrachtgever. Alle offertes worden digitaal aangeboden via mail en webportaal en alles moet altijd zichtbaar zijn in het webportaal.
2.05	Offerteafhandeling: standaard binnen 4 werkdagen, spoed binnen 2 werkdagen.
2.06	Offertes zijn pas geldig wanneer deze schriftelijk bevestigd zijn, door middel van een Nadere overeenkomst. Het format voor de Nadere overeenkomst zal voor aanvang van de dienstverlening overeengekomen worden tussen Leverancier en Opdrachtgever.
2.07	Leverancier zal voor Standaard licenties, die door Leverancier ingekocht worden in vreemde valuta en aangeboden wordt aan Opdrachtgever in Euro's, voor de omrekening naar Euro's de ECB (Europese Centrale Bank) koers hanteren die op het moment van het opmaken van de offerte geldt.
2.08	Op de offertes die onder de Raamovereenkomst worden uitgevraagd, zijn de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing.

Eisen Levering en licentiebeheer

Nr.	Minimumeis
3.01	Leverancier draagt zorg voor het tijdig overzetten van alle relevante licenties van de huidige leverancier naar haar eigen systemen. Leverancier meldt zich voor reeds lopende licenties / overeenkomsten, indien noodzakelijk of door Opdrachtgever gewenst, aan bij de betreffende softwareleveranciers/-fabrikanten als reseller of bemiddelaar voor Opdrachtgever. Leverancier brengt voor de (administratieve) overname van reeds door de Opdrachtgever afgenomen licenties of verlengingen bij de start van de Raamovereenkomst geen kosten in rekening. Leverancier kan pas kosten in rekening brengen op het moment dat er sprake is van aanschaf, vernieuwing of verlenging van licenties.
3.02	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Leverancier kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontleen.
3.03	Leverancier is in staat om officiële Microsoft licenties te leveren.
3.04	Licenties moeten binnen 5 werkdagen, na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, geleverd zijn aan Opdrachtgever en direct gereed zijn voor gebruik.
3.05	Leverancier dient in staat te zijn minimaal alle softwarelicenties zoals vermeld in de scope (hoofdstuk 1.2.4 van het beschrijvend document) te leveren.
3.06	Indien er sprake is van het uitbreiden van licenties, dan wordt de door de Opdrachtgever te betalen prijs bepaald door de netto-inkoop prijs van de Leverancier te vermeerderen met het door de Leverancier aangeboden opslagpercentage.
3.07	Leverancier levert de licenties aan de Opdrachtgever in de Nederlandse taal, tenzij het betreffende product niet beschikbaar is in het Nederlands, of de Opdrachtgever expliciet en aantoonbaar verzoekt om levering in een andere taal.
3.08	Leverancier stelt de documentatie of een verwijzing daarvan, waaronder handleidingen, gebruikersinstructies en onderhoudsvorschriften met betrekking tot de geleverde licenties, zonder aanvullende kosten en in elektronische vorm ter beschikking aan de Opdrachtgever. Alle documentatie is in de Nederlandse taal beschikbaar.
3.09	Opdrachtgever wenst de mogelijkheid om, afhankelijk van de gebruiksbehoefte, zelf te bepalen of licenties op maand- of jaarbasis worden afgenomen, mits de licentievorm dit toelaat.
3.10	Opdrachtgever behoudt zich het recht toe om een marktconformiteitstoets uit te voeren.
3.11	Leverancier ondersteunt bij afsluiten/verlenging/beëindiging van licenties.
3.12	Het door Leverancier aangeboden opslagpercentage in het prijzenblad (bijlage 12) is vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen. Leverancier mag gedurende de gehele looptijd geen indexatieverzoeken doen.
3.13	Ten aanzien van alle licenties die door Leverancier in het kader van deze Raamovereenkomst zijn aangeschaft, dient Opdrachtgever te allen tijde geregistreerd te zijn als eindgebruiker bij de desbetreffende softwarefabrikant en/of -reseller. Leverancier draagt zorg voor correcte en tijdige registratie conform de geldende procedures van de betreffende leverancier(s).
3.14	Opdrachtgever is gerechtigd om licenties op en af te schalen na afloop van de licentieovereenkomst mits op tijd opgezegd en de contractvorm het toelaat, waarbij de te betalen bedragen evenredig worden aangepast conform prijzenblad bijlage 12 of conform het licentiemodel van de vendor.
3.15	Het recht op gebruik van de software is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van updates en patches, tenzij dit extra functionaliteiten betreft waarvoor een leverancier meerkosten rekent.
3.16	Leverancier rekent aan Opdrachtgever de maximale kortingen door die behoren bij zijn resellerstatus.
3.17	Indien de status van de Leverancier bij een leverancier verandert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (bijvoorbeeld binnen het Microsoft partnerprogramma) waardoor de condities voor de Opdrachtgever verslechteren treden Partijen in overleg.

	Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de betreffende licenties elders in te kopen en/of de Raamovereenkomst tussentijds te beëindigen.
3.18	De door Leverancier aangeboden percentages zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor webportaal, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificeringen, etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad.

Eisen aan Webportaal

Nr.	Minimumeis
4.01	De Leverancier stelt een beveiligd (SSO) online, gebruiksvriendelijk webportaal beschikbaar t.b.v. offertes, leveringen en rapportages, waarin minimaal wordt voorzien in de volgende onderdelen: • Overzicht van alle licenties inclusief aantallen en kosten (per licentie en totaaloverzicht) dit is d.m.v. filtering te scheiden per Veiligheidsregio • Datum van levering, verlenging en actuele expiratedatum van licenties • Licentiecodes bij aanschaf nieuwe licenties zichtbaar in het portaal • De mogelijkheid om een bestelling van een licentie te plaatsen • De mogelijkheid om het opzeggen van een licentie uit te voeren • De mogelijkheid om zelf medewerkers in dit licentieportaal aan te maken en hier rechten aan te koppelen (beheer/leesrechten) • Rapportagemogelijkheid met o.a. licentieoverzicht, verloopdata en kostenprognoses
4.02	Het online portaal dient een minimale uptime te hebben van 98% op jaarbasis uitgaande van een service window van 365 dagen x 24 uur (bij storing moet er een mogelijkheid zijn om telefonisch of via mail alsnog licenties te bestellen).
4.03	Dit webportaal voldoet aan NCSC- en BIO-richtlijnen, ondersteunt HTTPS, TLS 1.3, IPv4/IPv6, REST API met JSON en beschikt over functionaliteiten zoals maar niet beperkt tot: statusinzicht, filtering, trends, export (.CSV), rapportages. API-koppeling
4.04	Leverancier registreert alle aankopen en contracten namens VRFGV en plaatst deze in het webportaal.
4.05	In de besteladministratie van Leverancier wordt het bestelproces (van offerteaanvraag tot levering) geregistreerd en bijgehouden. Deze administratie is te raadplegen door Opdrachtgever.

Eisen Facturatie

Nr.	Minimumeis
5.01	Facturatie vindt plaats na levering, als e-factuur aan de desbetreffende Veiligheidsregio.
5.02	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten (zie: www.belastingdienst.nl). Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • Volledige (handels-) naam en adres van de Leverancier • BTW- en KVK-nummer van de Leverancier • Factuurdatum en opeenvolgend factuurnummer • Licentiegegevens, looptijd, prijs per stuk, leverancier en licentietype • Leveringsdatum • Factuurbedrag, exclusief BTW • Factuurbedrag, inclusief BTW • Inkoopordernummer verstrekt door Opdrachtgever
5.03	Facturen worden alleen aan Leverancier betaald, tenzij anders overeengekomen.

5.04	Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen.
------	--

Eisen Overleggen & rapportages

Nr.	Minimumeis
6.01	Opdrachtgever en Leverancier treden twee (2) maal per jaar in overleg of vaker indien gewenst of noodzakelijk. Bij dit overleg zijn namens Opdrachtgever aanwezig: budgethouder, contractmanager en een afgevaardigde namens de bestellers.
6.02	Tijdens het half jaarlijks overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Advies over optimalisatie softwaregebruik op basis van gebruiksdata • Verloop van de dienstverlening • Rapportages vastgestelde KPI's • Facturatieverloop • Nazorg • Algemene ervaringen met Leverancier
6.03	Leverancier levert voor ieder evaluatiemoment de rapportages van de vastgestelde KPI's aan Opdrachtgever aan.
6.04	Leverancier levert maatwerkrapportages op verzoek.
6.05	Rapportages zijn kosteloos, gestructureerd en instelbaar op informatiebehoefte van Opdrachtgever.

Eisen Contact en contactpersonen

Nr.	Minimumeis
7.01	Leverancier communiceert in zowel woord als geschrift in de Nederlandse taal.
7.02	Leverancier wijst minimaal één vaste contactpersoon of accountmanager aan, evenals een vervanger, ten behoeve van de Opdrachtgever. Leverancier stelt een account- en operationeel contactpersoon aan voor de Opdrachtgever.
7.03	Gedurende werkdagen is Leverancier telefonisch bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever tussen 08.00 en 17.00 uur.

Eisen Beveiliging en compliance

Nr.	Minimumeis
8.01	Leverancier conformeert zich aan AVG, BIO, NIS2 en NCSC-richtlijnen.
8.02	Zowel het webportaal als de afgenomen licenties moeten worden gehost binnen de EER.
8.03	Indien een Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten als onderdeel van de Nadere overeenkomst hanteert Leverancier het standaard format dat onderdeel is van deze aanbesteding.

Eisen Contractmanagement

Nr.	Minimumeis
9.01	Leverancier is verantwoordelijk voor het actueel houden van de contractadministratie
9.02	Opdrachtgever heeft op basis van dit PvE de onderstaande KPI's opgesteld. Deze KPI's zullen tijdens de evaluatiegesprekken inhoudelijk getoetst en besproken worden.
9.03	KPI 1 Reactietermijn offertes Leverancier zal binnen 4 werkdagen na ontvangst van een aanvraag een offerte afgeven. Bij spoedaanvragen zal Leverancier binnen 2 werkdagen een offerte afgeven.
9.04	KPI 2 Levertijd

	Leverancier hanteert maximaal 5 werkdagen levertijd m.b.t. levering van licenties na schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever.
9.05	KPI 3 Beschikbaarheid webportaal Het uptime percentage van het webportaal moet minimaal 98% zijn op jaarbasis, uitgaande van een service window van 365 dagen x 24 uur. Dit om de continuïteit voor offerteaanvragen, opdrachten en leveringen te kunnen borgen. Leverancier toont de beschikbaarheid jaarlijks aan d.m.v. een rapportage die eenmaal per jaar, tijdens een strategisch overleg, met Opdrachtgever zal worden gedeeld.

Eisen bij Contractbeëindiging

Nr.	Minimumeis
10.01	Als de Raamovereenkomst tussentijds of van rechtswege eindigt dient Leverancier de volledige contract-/licentieadministratie van Opdrachtgever onverwijld en kosteloos aan Opdrachtgever over te dragen binnen 2 weken na het aflopen van de Raamovereenkomst. Daarnaast dient Leverancier Opdrachtgever te ondersteunen bij het (her)registeren van de licenties bij de betreffende softwareleveranciers / -fabrikanten.
10.02	Indien de Raamovereenkomst eindigt en de dienstverlening wordt overgenomen door een andere Leverancier, dient Leverancier bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartner(s) van Opdrachtgever.