

PROGRAMMA VAN EISEN Brokerdiensten Software en SaaS

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding van de softwarebroker. Aan de eisen in dit programma van eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Woorden die met een hoofdletter zijn geschreven, staan gedefinieerd in de begrippenlijst van de offerteaanvraag.

1	ALGEMEEN	2
2	BESTELLING EN LEVERINGSVOORWAARDEN	3
3	RAPPORTAGES, OVERLEGGEN EN CONTACTPERSONEN	4
4	PRIJS EN FACTURERING	5
5	GEBRUIKSRECHT	6
6	TRANSITIE EN RE-TRANSITIE	7

1 ALGEMEEN

Beschrijving

1. Bij **Brokerdiensten** adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever over de aanschaf, levering, implementatie en beheer, verlenging en beëindiging van software (hierna: 'Brokerdiensten' of 'Brokerdienstverlening') zowel in licentievorm als op basis van SaaS of ASP-dienstverlening (hierna: 'Product') of 'Producten'.
Voor de levering van Brokerdiensten en de levering van Producten wordt een Raamovereenkomst afgesloten.
2. Op de **Raamovereenkomst** -ook omvattend de levering van de Brokerdiensten- en op de levering van de Producten- zijn de GIBIT 2023 voorwaarden van toepassing.
3. Opdrachtnemer garandeert dat de achterliggende overeenkomsten en voorwaarden van een leverancier bij het leveren van een Product niet met elkaar in tegenspraak zijn. Opdrachtnemer garandeert dat wanneer dit laatste toch mocht voorkomen dat voor Opdrachtgever, de voorwaarden van de **Nadere overeenkomst** prevaleren. Deze Nadere Overeenkomst wordt ondertekend door Opdrachtgever. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever hierin.
4. Opdrachtnemer garandeert dat de door de Opdrachtnemer te leveren Brokerdiensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, specificaties en van toepassing zijnde overheidsvoorschriften.
5. Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer direct alle gegevens met betrekking tot de licenties aan Opdrachtgever overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her)registeren van contactpersonen c.q. verantwoordelijken bij de producenten. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.
6. Opdrachtnemer stelt zich voortdurend op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de door de Opdrachtgever gebruikte Producten. Dat wil zeggen:
 - De Opdrachtnemer is op de hoogte van het productbeleid van de onder de scope genoemde (of te brengen) Producten en hun leveranciers (Hierna: 'Leverancier' of 'Leveranciers').
 - De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief en tijdig over ontwikkelingen rond de door haar afgenomen Producten. Bijvoorbeeld nieuwe beschikbare versies, beëindiging van support, indexaties en prijsaanpassingen en dergelijke.
7. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede registratie van de door de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ingebrachte en/of aangeschafte Producten en bijbehorende overeenkomsten.
8. Indien Opdrachtgever wordt gevraagd om mee te werken aan een audit (licentie of gebruikers audit) vanuit een van de Leveranciers zal Opdrachtnemer, Opdrachtgever tegen een reële vergoeding (gangbaar uurtarief) bijstaan en begeleiden ten doel de audit succesvol te doorstaan.
9. **Dakpansgewijze overgang/transitie:** Opdrachtnemer garandeert dat zij in staat is om de Producten die nu bij Opdrachtgever in gebruik zijn, kan leveren en dat zij bij de eerste verlenging van het Product met de Leverancier adequate overeenkomsten is aangegaan.

2 BESTELLING EN LEVERINGSVOORWAARDEN

Beschrijving

1. De offerteaanvraag voor een bepaald product of dienst onder deze Brokerovereenkomst wordt door Opdrachtgever via een zogenaamd Klantportaal besteld/aangevraagd. Opdrachtnemer accepteert ook offerteaanvragen telefonisch of per email.
Ongeacht de bovengenoemde offerte aanvraag methode dient hiervoor binnen vier (4) uur een bevestiging van de offerteaanvraag plaats te vinden, zowel in het Klantportaal als per email met daarin aangegeven binnen welke termijn een offerte zal worden overlegd.
Opdrachtnemer garandeert dat de doorlooptijd vermeld in de bevestiging niet langer is dan vijf (5) werkdagen na het indienen van de offerteaanvraag, tenzij op voorhand kan worden aangetoond dat er specifieke omstandigheden zijn waardoor dit langer is.
2. Brokerdienstverlening en specifiek het Klantportaal:
 - Opdrachtnemer hanteert een duidelijk en gedetailleerd incidentmanagementproces en stelt dit beschikbaar als onderdeel van SLA of DAP aan Opdrachtgever;
 - Opdrachtnemer biedt als onderdeel van het tactisch overleg regelmatig beveiligingsaudits en -rapporten aan, inclusief penetratietests en beveiligingscertificeringen zoals ISO 27001 aan
 - Opdrachtnemer implementeert single-sign-on (SSO) en multi-factor authenticatie (MFA) voor toegang tot het bestelportaal;
 - Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen een Verwerkersovereenkomst overeen volgens de richtlijnen normen van de VNG.
 - Het bestelportaal voldoet aan 'VNG Kwaliteit 20230717-gemeentelijke-ict-kwaliteitsnormen-v2023-1'
3. Opdrachtgever zal desgevraagd in de offerteaanvraag aan de Opdrachtnemer een voorwaarde opnemen dat Leverancier (die via de Opdrachtnemer wordt gecontracteerd) dient mee te werken aan een audit (DPIA) ten aanzien van de kwaliteit van het Product en de beveiliging daarvan.
Opdrachtnemer dient in dat geval te borgen dat de voorwaarde aan de Leverancier wordt voorgelegd. Indien de Leverancier niet instemt met de voorwaarde dan wordt Opdrachtgever hier in de offerte actief aan herinnerd. Opdrachtgever zal dan beslissen of zij hiermee akkoord kan gaan.
Opdrachtnemer legt deze beslissing vast in haar Producten administratie.
4. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever na het ontvangen van de Offerteaanvraag over welke Producten van beoogde Leverancier al in het bezit zijn van Opdrachtgever en welke rechten deze geven en welke contractvormen en prijsstellingen mogelijk zijn (bijvoorbeeld staffelkortingen).
5. De offerte bevat naast de offerte van Opdrachtnemer ook als bijlage de offerte (of als dat niet mogelijk is, een bevestiging van de) prijsopgave van de Leverancier zoals gericht aan Opdrachtnemer.
6. De personen van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de offerteaanvraag dienen een goede beheersing te hebben van de Nederlandse taal, die passend is op het niveau van de dienstverlening (tenminste niveau B2) in zowel woord als geschrift.
7. Opdrachtgever bevestigt de bestelling van het Product via een opdrachtverstrekking in het Klantportaal aan Opdrachtnemer.
8. Na opdrachtverstrekking levert Opdrachtnemer uiterlijk op de 5e werkdag de licentie, dan wel het gebruiksrecht en eventuele andere benodigdheden om het Product te kunnen gebruiken en/of te implementeren.

3 RAPPORTAGES, OVERLEGGEN EN CONTACTPERSONEN

Beschrijving

1. Opdrachtnemer levert in het Klantportaal online overzichten over de geleverde Producten. De specifieke onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de contractperiode nader bepaald, maar bevatten tenminste een overzicht van met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:
 - Een actueel overzicht van de bekend zijnde (Product) overeenkomsten (aangeleverd bij aanvang door Opdrachtgever en tijdens de looptijd via Opdrachtnemer aangeschaft) en de looptijden van deze en bijbehorende overeenkomsten en verlengingscriteria hiervan;
 - Noemenswaardige wijzigingen in of wel de aankoopvorm dan wel Product licentievorm;
 - Aangekondigde prijswijzigingen;
 - Niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken (wat gaat goed en wat kan beter, met bijbehorende actiepunten en tijdlijnen).
2. Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (accountmanager) aan als gesprekspartner. Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie of betreft een specialist erbij wanneer nodig. Tevens levert Opdrachtnemer een 'achtervang-proces' bij afwezigheid van de contactpersoon. Dit alles is/ wordt vastgelegd in een communicatiematrix die onderdeel uitmaakt van uw SLA.
3. Alle communicatie en documentatie geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij dit in uitzonderlijke gevallen alleen in het Engels is, is dit toegestaan. Technische informatie mag in de Engelse taal worden verstrekt.
4. Levering van initiële documentatie van Leveranciers zoals installatie-, gebruikers- of beheerhandleidingen, whitepapers, releasenotes, FAQ's, known errors en workarounds, maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Brokerdienstverlening en worden door Opdrachtnemer digitaal beschikbaar gesteld
5. Het service contactpunt van Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur telefonisch, per e-mail en in het bestelportaal bereikbaar te zijn als integraal onderdeel van de dienstverlening.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede registratie van de door Opdrachtnemer nog te leveren en/of geleverde Producten, licenties en bijbehorende onderhoudsovereenkomsten en abonnementen.
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aan de Opdrachtgever rapporteren over de afloop van het Product en brengt bij deze rapportage gelijktijdig een verlengingsvoorstel met een onderbouwd (commercieel) advies uit, ten aanzien van de continuering van de software licenties. In het advies wordt ook aangegeven wat de consequenties zijn wanneer de Product licentie niet wordt verlengd. Onder tijdig wordt hier verstaan een minimale termijn van acht weken voor de verloopdatum van een software licentie. In geval er een opzegtermijn voor de betreffende software licentie van toepassing is, dient de minimale termijn vermeerderd te worden met deze opzegtermijn.
8. Als onderdeel van de Brokerdienstverlening is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het regelmatig en proactief informeren en adviseren van Opdrachtgever over gewijzigde voorwaarden waaronder kosten en leveringsvoorwaarden, waarmee de Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging de Producten kan nemen.
9. Onderdeel van de Dienstverlening is de verplichting van de Opdrachtnemer om reguliere overleggen te organiseren waarin op operationeel, tactisch en strategisch niveau over de werking van de Raamovereenkomst overlegd wordt en beslissingen te nemen en in werking te zetten die de Raamovereenkomst nog beter kan laten werken.

4 PRIJS EN FACTURERING

Beschrijving

1. De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zoals vermeld in de offerte en factuur voor de Producten dienen in euro's te zijn exclusief BTW.
Opdrachtnemer factureert na levering, conform de actuele voorschriften van de GIBIT 2023.
3. Opdrachtnemer rapporteert periodiek, als onderdeel van haar reguliere rapportages, in hoeverre de tarieven van de geleverde Producten marktconform zijn en wanneer deze te hoog zijn, assisteert Opdrachtnemer, bij een eventuele verlenging, om deze marktconformiteit te herstellen.
4. Opdrachtnemer specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde tarieven (prijsofbouw, kortingspercentage/toeslagpercentage).
5. Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen partij. Dit zal plaatsvinden bij twijfel over de marktconformiteit. Hierbij wordt gekeken naar de prijsstelling van het betreffende product bij tenminste drie concurrerende leveranciers, niet zijnde de Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte.
7. Een NOK wordt steeds jaarlijks actief verlengd door een offerte van de Opdrachtnemer. Dit geldt ook wanneer de achterliggend NOK een looptijd heeft van meerdere jaren. Op deze verlenging dient in ieder geval gedetailleerd aangegeven te zijn i) welke indexering door de Leverancier toegepast wordt en ii) welke eventuele prijswijzigingen van toepassing gaan zijn.
8. Op de Brokerfee worden tijdens de looptijd en verlengingen geen prijsverhogingen als gevolg van indexering toegepast.

5 GEBRUIKSRECHT

Beschrijving

1. Het recht op gebruik van de softwareproducten omvat het recht tot gebruik van de software door of ten behoeve van de medewerkers alsook overige gebruikers (zoals ingehuurd personeel, raadsleden en stagiaires) van de Opdrachtgever.
2. Het recht op gebruik van het Product is niet beperkt tot het gebruik van de aangeleverde software, maar omvat tevens het recht tot gebruik van updates en patches.
3. Het recht op gebruik van het Product omvat in ieder geval al die handelingen (zoals laden, in beeld brengen, kopiëren, opslaan, uitvoeren) die noodzakelijk zijn om de software te gebruiken.

6 TRANSITIE EN RE-TRANSITIE

Beschrijving

1. Transitie van overeenkomsten van Producten vindt plaats in de vorm van een dakpansgewijze overgang. De gemeente heeft op dit moment een overeenkomst met haar huidige broker waarin alle bestaande Productovereenkomsten een maximale looptijd van een jaar hebben. Na afloop van deze periode worden deze in deze nieuwe Brokerovereenkomst ingebracht. Opdrachtnemer dient deze te contracteren alsof het nieuwe Productovereenkomsten zijn die onder de regels van de nieuwe Brokerovereenkomst vallen.
2. Re-Transitie van overeenkomsten van Producten vindt plaats in de vorm van een dakpansgewijze overgang en beëindiging. Na afloop van Brokerovereenkomst hebben alle bestaande Producten/nadere overeenkomsten een einddatum of opzegdatum. Op basis van deze datum, worden deze Productovereenkomsten beëindigd. Dit alles in goed overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de nieuwe partij die de Brokerdienst gaat leveren. En na afloop van de laatste Product overeenkomst is deze Brokerovereenkomst en levering van de Brokerdiensten beëindigd.
3. De Opdrachtgever wenst een zorgvuldige re-transitie conform artikel 26 uit de GIBIT 2023 voorwaarden. U kunt geen extra kosten in rekening brengen voor deze werkzaamheden.
4. **Leverancierslijst;** Opdrachtnemer kan een leverancierslijst aangeleverd krijgen door Opdrachtgever, hiervoor dient Opdrachtnemer een NDA (geheimhoudingsverklaring) te ondertekenen. Bij het tekenen van de geheimhoudingsverklaring, meegestuurd met de aanbestedingsdocumenten, wordt de Leverancierslijst naar u verzonden. NDA kan ondertekend ingeleverd worden onder de Berichtenbox van Tendered.
5. Opdrachtnemer zorgt dat op de datum van overdracht/ beëindiging alle open incidenten, problemen en wijzigingen van de betreffende Product overeenkomst(en) up-to-date zijn geregistreerd en overgedragen aan Opdrachtgever.