

Bijlage A1 Programma van Eisen

Nummer	Eis
1. Algemeen	
1.1	Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden reeds lopende licentieovereenkomsten gecontinueerd. Aanbieder neemt het softwarecontract van Aanbestedende dienst 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.
1.2	Onder de Raamovereenkomst worden Nadere overeenkomsten afgesloten en opdrachten verstrekt met een looptijd die de maximale duur van de Raamovereenkomst kunnen overschrijden. In een beperkt aantal gevallen kan het voorkomen dat de aanbestedende dienst ervoor kiest om een licentie niet bij aanvang wordt overgezet.
1.3	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.
1.4	Wanneer er gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderingen ontstaan in de werkwijze van de aanbestedende dienst, worden de specificaties in overleg met Aanbieder bijgesteld.
1.5	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Aanbieder alle gegevens met betrekking tot de licenties aan de aanbestedende dienst binnen 30 dagen na beëindiging van de raamovereenkomst overhandigen aan aanbestedende dienst 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 Aanbestedende dienst. 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. Aanbestedende dienst 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. Aanbestedende dienst is gerechtigd om de aangeboden tarieven te controleren doormiddel van een benchmark.
2.3	Aanbestedende dienst behoudt het recht om, in overleg met Aanbieder, de onderhandeling met softwareproducent/distributeur en/of externe reseller (deels) zelf uit te voeren.
2.5	Indien een softwareleverancier overheidstarieven hanteert is het voor Aanbestedende dienst mogelijk om de software te verkrijgen voor dit speciale overheidstarief.
2.6	Aanbestedende dienst 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	Aanbestedende dienst behoudt zich 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	<p>a. Opdrachtnemer levert alle binnen de scope van de Raamovereenkomst vallende standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijlage A7, voor zover deze via een broker leverbaar zijn. 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.</p> <p>b. Deze eis is niet van toepassing op softwarepakketten waarvan de softwareleverancier aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Aanbieder wordt aangetoond.</p>
3.2	Aanbieder zal alle door haar aangeschafte software en contracten, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, gestructureerd vastleggen. Aanbieder conformeert zich aan de informatiebehoeften van Aanbestedende dienst op dit gebied. De informatiebehoeften van Aanbestedende dienst worden bij een startoverleg afgestemd en schriftelijk vastgelegd tussen Aanbieder en Aanbestedende dienst
3.3	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 Aanbestedende dienst aangereikte informatie.
4. Nadere offerteaanvraag	
4.1	Aanbestedende dienst 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	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 leverancier.
4.3	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000,- excl. BTW (gerekend over 48 maanden) kan Aanbestedende dienst de keuze maken voor een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag of voor een Functionele Nadere Offerteaanvraag gebaseerd op de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI).
4.4	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 Aanbestedende dienst
4.5	Aanbieder begeleidt het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag.
4.6	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.
4.7	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.

4.8	Voor zover Producenten instemmen kan Aanbestedende dienst alle Standaardsoftware testen en evalueren, aangeleverd via Aanbieder.
4.9	Aanbestedende dienst 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	Aanbestedende dienst krijgt een vaste contactpersoon/team voor ondersteuning, aanvragen en het bestellen van de software. Dit team bestaat uit: a. Accountmanager: commercieel aanspreekpunt dat de relatie met Aanbestedende dienst onderhoud. Ook aanspreekpunt voor mogelijke escalaties. b. Contactpersoon: vast aanspreekpunt voor ondersteuning waaronder het in behandeling nemen van offerteaanvragen, bestellingen en/of deployen van de softwarelicentie.
5.2	Aanbestedende dienst en Aanbieder voeren minimaal één keer per kwartaal tactisch overleg en in overleg maandelijks operationeel overleg.
5.3	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 Aanbestedende dienst een Nadere Offerte voor eventuele vernieuwing van de Standaardsoftware.
5.4	Aanbieder signaleert, informeert en adviseert proactief over relevante wijzigingen inclusief de impact daarvan voor Aanbestedende dienst met betrekking tot geleverde Standaardsoftware en voorwaarden.
5.5	Aanbieder adviseert op verzoek met betrekking tot testsoftware en inzetbaarheid van nieuwe licentie- en contractvormen;
6. eisen facturatie	
6.1	De betalingstermijn voor alle facturen is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de facturen. Indien Aanbestedende dienst 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
6.2	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 Aanbestedende dienst 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 Aanbestedende dienst de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de (persoons)gegevens.

7.2	In het geval van geconstateerde beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden met mogelijke gevolgen voor Opdrachtgever, wordt dit binnen 24 uur schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever
8. Privacy	
8.1	Indien Aanbieder gebruik maakt van een contractmanagement systeem en/of portal waarin persoonsgegevens van Aanbestedende dienst worden opgeslagen, voldoet Aanbieder aan de privacy eisen en richtlijnen van Aanbestedende dienst.
8.2	Aanbieder werkt actief mee met de softwareleverancier om ervoor te zorgen dat de VNG-verwerkersovereenkomst wordt gebruikt door de softwareleverancier.
9. webportal	
9.1	<p>Aanbestedende dienst 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 Aanbestedende dienst rapporteert Aanbieder over de informatie die aanwezig is in haar administratie.</p> <p>Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>Aanbieder stelt zonder extra kosten een webportal ter beschikking aan Aanbestedende dienst. Deze webportal dient te voldoen aan beveiligingseisen van Aanbestedende dienst (zie bijlage A8). De informatie als bedoeld in deze rapportage blijft voor Aanbestedende dienst beschikbaar tot minimaal 12 maanden na afloop van de overeenkomst</p>