

# Bijlage 1 – Programma van eisen

Alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen dienen te zijn inbegrepen in het door opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage. Hiervoor mogen geen additionele kosten in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De in dit Programma van Eisen opgenomen eisen gelden als minimumniveau. De mate waarin opdrachtnemer deze prestaties aantoonbaar en structureel overstijgt, wordt betrokken in de beoordeling van de gunningscriteria

## 1. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer beschikt over een breed assortiment aan standaard en vrij-verhandelbare softwarelicenties van gangbare en toonaangevende softwareleveranciers.
2. Opdrachtnemer is geautoriseerd reseller en/of aantoonbaar bevoegd om de aangeboden softwarelicenties rechtsgeldig te leveren, verlengen en administreren.
3. Opdrachtnemer levert uitsluitend legitieme, rechtmatig verkregen softwarelicenties en abonnementen via officiële kanalen van fabrikant of distributeur. Grijs import of vergelijkbare constructies zijn niet toegestaan.
4. Alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen zijn inbegrepen in het opslagpercentage. Hiervoor mogen geen additionele kosten in rekening worden gebracht.
5. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst producten, licentievormen of abonnementsstructuren wijzigen, biedt opdrachtnemer een gelijkwaardig of passend alternatief aan, afgestemd met opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever, voor zover direct gerelateerd aan de geleverde licenties, over verlengingen, gebruiksrechten en relevante wijzigingen in licentiemodellen.
7. Indien persoonsgegevens worden verwerkt, werkt opdrachtnemer mee aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst.

## 2. Bestelling

8. Opdrachtnemer faciliteert een efficiënte en controleerbare wijze voor het bestellen, wijzigen en verlengen van softwarelicenties. Dit kan plaatsvinden via een digitaal portaal, per e-mail of via een ander overeengekomen kanaal.
9. Opdrachtnemer verstrekt periodiek (minimaal eenmaal per kwartaal) en op verzoek actuele overzichten van:
  - het relevante assortiment;
  - afgesproken prijzen (excl. btw, incl. opslagpercentage);
  - lopende licenties en contracten;
  - relevante contract- en looptijdgegevens.
10. Deze informatie wordt digitaal beschikbaar gesteld in een gangbaar formaat (bijvoorbeeld xlsx, xls of csv) en is geschikt voor controle en rapportagedoeleinden.
11. Bestellingen kunnen worden geplaatst via het overeengekomen kanaal en worden door opdrachtnemer bevestigd met een duidelijke specificatie.
12. Op verzoek van opdrachtgever worden aanvullende producten of leveranciers opgenomen in het assortiment, mits passend binnen de scope van de overeenkomst

13. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen een prijsopgave of offerte.
14. De offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal dertig (30) dagen.

### **3. Levering en administratie**

15. Opdrachtnemer levert per bestelling een duidelijke specificatie van de geleverde licenties en diensten.
16. De specificatie bevat minimaal:
  - productnaam;
  - leverancier;
  - type licentie of abonnement;
  - aantal;
  - looptijd;
  - ingangs- en einddatum;
  - prijs;
  - ordernummer.
17. Levering vindt digitaal plaats, tenzij anders overeengekomen.
18. Alle prijzen zijn all-in, met uitzondering van btw.
19. Opdrachtnemer levert of activeert softwarelicenties zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, tenzij aantoonbaar afhankelijk van de fabrikant of distributieketen
20. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over vertragingen.
21. Opdrachtnemer levert relevante gegevens digitaal aan (xlsx, xls of csv).
22. Opdrachtnemer voert een volledige en controleerbare administratie van bestellingen en contracten.

### **4. Softwarelicenties**

23. De geleverde softwarelicenties zijn geschikt voor professioneel gebruik binnen een gemeentelijke organisatie.
24. Licenties voldoen aan de actuele eisen van de fabrikant.
25. Opdrachtnemer zorgt voor correcte registratie bij de fabrikant, indien van toepassing.
26. Opdrachtnemer waarborgt tijdige verlenging van licenties.
27. Opdrachtnemer signaleert tijdig wijzigingen in producten, licentiemodellen of support.

### **5. Lifecycle en optimalisatie**

28. Opdrachtnemer signaleert tijdig contracteinddata, renewal-data en opzegtermijnen.
29. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in licentiemodellen, verlengingen en mogelijke optimalisaties die direct betrekking hebben op de via deze overeenkomst geleverde licenties.
30. Opdrachtnemer doet voorstellen voor alternatieven indien producten wijzigen of vervallen.

### **6. Aanvullende dienstverlening**

31. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij vraagstukken rondom licentiestructuur en gebruiksrechten van de via deze overeenkomst geleverde licenties.
32. Opdrachtnemer levert rapportages en inzichten ter ondersteuning van sturing op kosten en gebruik van de geleverde licenties.
33. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij inzicht in de via deze raamovereenkomst geleverde softwarelicenties.

## **7. Communicatie en rapportage**

34. Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.
35. Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon en één back-up beschikbaar.
36. De contactpersoon is bereikbaar tijdens reguliere kantooruren op werkdagen.
37. Opdrachtnemer hanteert:
  - responsetijd: maximaal 1 werkdag;
  - oplossing of inhoudelijke reactie: maximaal 5 werkdagen.
38. Opdrachtnemer maakt prestaties inzichtelijk door middel van meetbare indicatoren, zoals responstijden, doorlooptijden en kwaliteit van afhandeling, en rapporteert hier periodiek over.
39. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage met minimaal:
  - omzet;
  - aantal orders;
  - verlengingen;
  - klachten;
  - afnameoverzicht;
  - contractoverzicht.
40. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek, en minimaal tweemaal per jaar, informatie waarmee opdrachtgever de marktconformiteit van de gehanteerde prijzen kan toetsen.
41. Opdrachtnemer kan op elk moment exportbestanden leveren met relevante gegevens.

## **8. Prijs en opslagpercentage**

42. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer onderliggende prijsinformatie.
43. Het opslagpercentage is all-in en omvat alle dienstverlening.
44. Prijzen zijn in euro's en exclusief btw.
45. Prijzen zijn marktconform en controleerbaar.
46. Het opslagpercentage is vast gedurende de looptijd en mag alleen naar beneden worden bijgesteld.
47. Het opslagpercentage wordt uitsluitend toegepast op de netto inkoopprijs.
48. Alle kortingen en voordelen komen volledig ten gunste van opdrachtgever.
49. Opdrachtnemer signaleert relevante mogelijkheden voor optimalisatie van de inkoop van de via deze overeenkomst geleverde licenties.
50. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van de overeenkomst steekproefsgewijs controles uit te voeren op de prijsopbouw en gehanteerde inkoopprijzen.

## **9. Service en continuïteit**

51. Opdrachtnemer richt een Single Point of Contact (SPOC) in.
52. Opdrachtnemer behandelt meldingen en vragen binnen afgesproken termijnen.
53. Fouten of onjuistheden worden kosteloos hersteld.
54. Opdrachtnemer zorgt voor passende oplossingen bij leveringsproblemen.
55. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over relevante wijzigingen vanuit leveranciers.
56. Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van officiële leveringskanalen.