

Bijlage 2 Programma van eisen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen behorend bij het beschrijvend document Softwarebroker voor Diamant-groep. 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. (Door)Levering van Standaardprogrammatuur	
Eis-1	De softwarebroker zorgt voor de levering van alle in Nederland vrij verkrijgbare en door vendor (of fabrikanten/producenten) geautoriseerde Standaardprogrammatuur die relevant is voor Diamant-groep. Dit omvat zowel on-premise als cloudgebaseerde programmatuur. Hierbij hoort ook de dienstverlening van de vendor en/of implementatiepartner, die noodzakelijk is om op een juiste wijze gebruik te kunnen maken van deze Standaardsoftware zoals implementatie, migratie, beheer, service en strippenkaarten.
Eis-2	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-3	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-4	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.
2. Contractbeheer en administratieve ondersteuning	
Eis-5	De softwarebroker verzorgt contractbeheer en administratieve taken in een klantportaal, vanaf het faciliteren bij het opstellen van de contractdocumenten bij het aangaan van een nadere overeenkomst, tot het regelen van o.a. verlengingen, opzeggingen, contractbewaking en facturatiecontrole.

Eis-6	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-7	De softwarebroker is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van opzeggingen en verlengingen van Standaardprogrammatuur. Indien door toedoen van de softwarebroker deze verplichtingen niet tijdig of onvolledig worden uitgevoerd, zullen alle daaruit voortvloeiende financiële gevolgen, volledig en zonder voorbehoud voor rekening en risico van de softwarebroker komen.
Eis-8	Bij het aangaan van een nadere overeenkomst met een vendor, verzorgt softwarebroker de nadere invulling en ondertekening van de nadere overeenkomst (zoals in concept opgenomen in bijlage 8) en borgt het proces rondom de afwikkeling van bijhorende benodigde bijlagen zoals, maar niet uitsluitend, de SLA of verwerkersovereenkomst. De softwarebroker adviseert hierbij over onderhoud en support van de vendor van de Standaardprogrammatuur. Zie ook paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document.
3. Aanverwante dienstverlening	
Eis-9	Kwartaaloverleggen: 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 klantportaal binnen 2 weken beschikbaar gesteld.
Eis-10	Klachten: 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 vijf 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-11	Rapportage: 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, 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 kunnen tussentijds worden aangepast door opdrachtgever.
Eis-12	Proactief advies: De softwarebroker informeert en adviseert opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in programmatuur en voorwaarden, inclusief de impact daarvan.
Eis-13	Proactief advies: De softwarebroker houdt opdrachtgever actief op de hoogte van relevante markt- en technologische ontwikkelingen en adviseert over risicobeheersing, de mogelijke gevolgen en kansen voor de Diamant-groep.
Eis-14	KPI Proactief advies: 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.
Eis-15	Advies: 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). <u>De softwarebroker signaleert tijdig end-of-life en end-of-support van de door Diamant-groep afgenomen of te beoordelen Standaardprogrammatuur en adviseert Diamant-groep tijdig over de gevolgen en mogelijke vervolgstappen. Daarnaast adviseert de softwarebroker over relevante ontwikkelingen rondom lifecycle- en releasemanagement, waaronder updates, upgrades en ondersteuning.</u> Op verzoek van opdrachtgever adviseert softwarebroker tevens over geschikte implementatie-, opleidings- of ondersteuningspartners voor de geleverde Standaardprogrammatuur.
Eis-16	Advies: De softwarebroker ondersteunt bij de implementatie en migratie van Standaardprogrammatuur voor zover dit betrekking heeft op gebruiksrechten, contractuele afstemming, administratieve inrichting en overdracht. Functionele inrichting, configuratie, maatwerk en technische implementatie vallen uitdrukkelijk buiten de scope.
Eis-17	Advies: Bij het einde van de raamovereenkomst worden lopende nadere overeenkomsten uitgediend tot de overeengekomen looptijd, eventueel inclusief verlengingsopties. Dit geldt ook voor alle huidige lopende contracten. Softwarebroker dient wel op het moment dat alle lopende contracten aflopen, te adviseren over vernieuwing of verlenging van de software.

3a. Nadere opdrachten	
Eis-18	De opdrachtgever sluit voor nieuwe Standaardprogrammatuur nadere overeenkomsten af via de softwarebroker. De opdrachtgever stuurt hiervoor eerst een offerteaanvraag aan de softwarebroker.
Eis-19	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-20	De nadere opdrachten kunnen op twee manieren tot stand komen, via een productgerichte- of via een functionele uitvraag. Het proces is hierbij als volgt: Bij een productgerichte uitvraag: - o dient Diamant-groep bij het verzoek in voor de productgerichte uitvraag inclusief keuze softwareproduct. Diamant-groep levert aan welke modules, licenties of gebruikersaantallen nodig zijn, gewenste looptijd, gewenste startdatum, eventuele andere benodigde informatie. - o adviseert softwarebroker over optimale contractvorm(en) en een optimale samenstelling van de software portefeuille (rekening houdend met de software die reeds aanwezig is, en eventueel in relatie tot huidige of toekomstige bepalingen van vendors over licenties, abonnementen, etc.). Bij een functionele uitvraag: - o dient Diamant-groep het verzoek in voor de functionele uitvraag en stelt daarbij een omschrijving op van wat het doel, de behoefte en de huidige infrastructuur is en levert deze aan bij softwarebroker. - o inventariseert en verduidelijkt softwarebroker, waar nodig samen met Diamant-groep, de functionele behoefte. - o adviseert softwarebroker over mogelijke softwareoplossingen, geschikte vendors en marktontwikkelingen. - o adviseert softwarebroker over optimale contractvorm(en) en een optimale samenstelling van de softwareportefeuille (rekening houdend met de software die reeds aanwezig is). - o toetst softwarebroker of de voorgenomen oplossing past binnen de kaders van de raamovereenkomst en de toepasselijke contractvoorwaarden. Bij beide type uitvragen: - o borgt softwarebroker een objectieve selectie van één of meerdere potentiële vendors en, indien nodig, het opvragen van informatie, demo's, voorstellen en/of offertes. - o voert softwarebroker onderhandelingen met de vendor(s) over onder meer voorwaarden, prijs en SLA, waar nodig in afstemming met Diamant-groep, en adviseert hierover aan Diamant-groep.

	○ komt softwarebroker tot een gemotiveerde en objectieve keuze voor een vendor van Standaardprogrammatuur. Op basis hiervan selecteert Diamant-groep in samenspraak met de softwarebroker de gewenste vendor. ○ adviseert softwarebroker over contractuele voorwaarden en het opstellen en afstemmen van de nadere overeenkomst (NOK) op basis van het bijgevoegde format (bijlage 8). Hierbij hoort ook het borgen van het proces rondom invulling, afstemming, ondertekening en afwikkeling van bijbehorende documenten, zoals onder andere de SLA en verwerkersovereenkomst. ○ legt softwarebroker de resultaten van het selectie- en contracteringsproces, inclusief de gemaakte afspraken, ter toetsing en accordering aan Diamant-groep. ○ toetst en accordeert Diamant-groep de gemaakte afspraken door softwarebroker. Eindverantwoordelijkheid voor keuzes t.a.v. NOK en andere documenten zoals SLA en verwerkersovereenkomst, liggen bij contracteigenaar en contractmanager van Diamant-groep. ○ ondertekent Diamant-groep de NOK inclusief de bijbehorende bijlagen. Softwarebroker tekent mede als administratieve partij en zorgt voor ondertekening door vendor. ○ levert softwarebroker de software aan Diamant-groep door conform de nadere overeenkomst, en waarborgt dat bestelde licenties tijdig en correct worden geleverd binnen de afgesproken maximale doorlooptijd. ○ informeert softwarebroker Diamant-groep proactief over de voortgang van het selectie-, contracterings- en leveringsproces.
Eis-21	Op de nadere <u>offerteaanvragen overeenkomsten</u> is de meest vigerende versie van GIBIT van toepassing. In het geval dat de wederpartij in een nadere overeenkomst van mening is dat één of meerdere artikelen uit de GIBIT niet passend en of proportioneel is, adviseert opdrachtnemer opdrachtgever in onderhavige situaties. In overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever, kunnen afwijkingen worden vastgelegd in de nadere overeenkomst. Voor eventuele afwijkingen van deze GIBIT-voorwaarden dient opdrachtgever schriftelijk om toestemming te worden gevraagd. Softwarebroker verzorgt deze afstemming.
Eis-22	Opdrachtgever dient de offerteaanvraag in bij de vaste contactpersoon van softwarebroker, diens vervanger of via een klantportaal.
Eis-23	Offertes hebben een minimale geldigheidsduur van 30 dagen. <u>Indien een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen aantoonbaar niet mogelijk is vanwege voorwaarden van softwarefabrikanten, distributeurs of het betreffende inkoopkanaal, dient opdrachtnemer dit expliciet bij de offerte te vermelden. In dat geval geldt een minimale geldigheidsduur van 14 kalenderdagen. Opdrachtnemer spant zich in om, waar mogelijk, een langere geldigheidsduur te verkrijgen.</u>
Eis-24	De nadere offerte van de Standaardprogrammatuur van de softwarebroker is volledig transparant: de gehele kostenopbouw is duidelijk, inclusief producentenbasisprijs, kortingen, rebates en opslag. De offerte van de vendor <u>dient op verzoek van de Diamant-groep te worden overgelegd ten behoeve van verificatie. Wanneer er vertrouwelijke of concurrentiegevoelige informatie op de offerte staat, mag deze informatie worden</u>

	<u>afgeschermd en dient er minimaal een weergave te zijn van de aan Diamant-groep aangeboden eindprijs, de opslag van de softwarebroker en de onderdelen die noodzakelijk zijn voor verificatie van de prijsopbouw. is onderdeel van de nadere overeenkomst.</u>
3b. Klantportaal en administratie	
Eis-25	Softwarebroker faciliteert een centrale administratie in de vorm van een beveiligd (minimaal inloggen met MFA) klantportaal en verschaft opdrachtgever toegang tot het portaal.
Eis-26	Voor zover er in het digitaal klantportaal persoonsgegevens worden verwerkt handelt softwarebroker te allen tijde conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis-27	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-28	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-29	Op de digitale oplossing(en) die de softwarebroker inzet, is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing.
Eis-30	De softwarebroker registreert minimaal de volgende gegevens in het klantportaal, 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 Vervaldata nadere overeenkomst; • Eventuele verlengingsopties; • Uiterlijke opzegtermijn; • De adviezen van de softwarebroker zoals opgenomen onder Eis-14 <u>28</u>.
Eis-31	Het klantportaal maakt het mogelijk voor de opdrachtgever om een uitdraai / export te maken van de gegevens die zijn opgesomd bij Eis- 30 <u>22</u> .
Eis-32	Het klantportaal voldoet aan minimale beschikbaarheidseisen van 99,5% uptime per kalendermaand, exclusief aangekondigd onderhoud. Beschikbaarheid en storingen worden gemonitord en opgenomen in de rapportage.

Eis-33	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.
4. Prijs en audits	
Eis-34	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-35	KPI: 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. <u>Diamant-groep zal opdrachtnemer in de gelegenheid stellen een geconstateerde prijsafwijking toe te lichten voordat hieraan gevolgen worden verbonden.</u>
Eis-36	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.
5. Exit en re-transitie	
Eis-37	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-38	Bij het einde van de raamovereenkomst werkt de softwarebroker zonder meerkosten mee aan de overdracht van alle relevante data, contracten, CMDB, licentie- en abonnementsoverzichten en facturatiegegevens naar opdrachtgever of opvolger. Lopende nadere overeenkomsten worden uitgediend conform de voorwaarden.
6. Communicatie	
Eis-39	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-40	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-41	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.
7. Overige bepalingen	
Eis-42	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-43	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.