

Bijlage 2

Programma van Eisen behorende bij de Aanbestedingsleidraad

**van de Openbare Europese aanbesteding voor het
contracteren van een softwarebroker voor de adviseren over
en het leveren van standaardsoftware licenties en aanverwante
diensten**

voor de gemeenten Horst aan de Maas en Venray

Inhoud

1. INLEIDING 3

2. PROGRAMMA VAN EISEN DIENST SOFTWAREBROKER 4

ALGEMEEN 4

COMMUNICATIE 4

NADERE OFFERTEAANVRAGEN 4

PRIJS AUDITS..... 5

GEbruiksvoorwaarden 5

RE-TRANSITIEPLAN 5

EVALUATIE 6

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) is opgesteld om duidelijkheid te bieden over de eisen en wensen die de gemeenten Horst aan de Maas en Gemeente Venray (hierna te noemen Gemeenten) hebben voor de dienst softwarebroker. Het PvE dient als basis voor de inschrijving en latere uitvoering van de opdracht. De eisen die in dit document zijn opgenomen, dienen zonder enig voorbehoud door de Inschrijver te worden geaccepteerd en/of geleverd in het kader van de opdrachtscope. Indien de Inschrijver niet volledig voldoet aan deze eisen, zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname.

Naast de harde eisen biedt dit document ook wensen en aanvullende vragen die als kwaliteitscriteria dienen. Inschrijvers worden aangemoedigd om niet alleen te voldoen aan de eisen, maar ook om extra kwaliteit aan te bieden waar mogelijk. Alle kosten die verbonden zijn aan het voldoen aan deze eisen en wensen, moeten in de inschrijving worden opgenomen, zodat er een volledig inzicht ontstaat in de totale kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze prijsstelling zal worden meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het voorlopige gunningsbesluit.

De gemeenten streven naar een transparant en eerlijk aanbestedingsproces. Daarom is het van belang dat alle Inschrijvers dezelfde informatie en mogelijkheden krijgen om hun inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Gedurende het aanbestedingsproces hechten de gemeenten veel waarde aan transparantie en duidelijke communicatie. Inschrijvers worden uitgenodigd om eventuele onduidelijkheden of vragen tijdig te melden via de vastgestelde communicatiekanalen.

Voor de duidelijkheid hanteert dit document de term 'Inschrijver' voor de onderneming of het samenwerkingsverband van ondernemingen die de dienst softwarebroker aanbiedt. De Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor de opdracht en aansprakelijk voor de naleving van de contractverplichtingen. Bij gunning zal de Inschrijver als leverancier van de dienst softwarebroker van Inschrijver optreden. Hoewel in dit document consequent de term 'Inschrijver' wordt gebruikt, verwijst dit ook naar de eventuele toekomstige rollen en verantwoordelijkheden die de Inschrijver op zich zal nemen.

De eisen in dit document zijn zorgvuldig en duidelijk geformuleerd. Mocht echter blijken dat bepaalde eisen zo zijn opgesteld dat de Inschrijver hier niet aan kan voldoen, dan verzoeken de gemeenten om dit kenbaar te maken tijdens de inlichtingenronden. Functionele varianten kunnen alleen schriftelijk worden toegestaan op basis van de inlichtingenronden. De gemeenten wil voorkomen dat onbedoelde formuleringen leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers. De gemeenten behouden zich het recht voor om eisen aan te passen indien dit nodig is om aan de behoefte van de aanbesteding te voldoen, zonder dat hieraan rechten kunnen worden ontleend. Als van deze mogelijkheid geen gebruik wordt gemaakt, blijven de oorspronkelijke eisen van kracht.

De inschrijver wordt verzocht om per eis uit het PvE een schriftelijke toelichting te geven met een maximale lengte van een halve A4-pagina per eis, met gebruik van lettertype Arial, lettergrootte 10 regelafstand 1.0 en gebruikmakend van normale marges.

Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is wel toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's.

2. Programma van eisen dienst softwarebroker

Algemeen

A.1	Inschrijver garandeert dat de door de Inschrijver te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst 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.
A.2	Indien de overeenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Inschrijver alle gegevens met betrekking tot de licenties aan de gemeenten overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her)-registeren van contactpersonen c.q. verantwoordelijken bij de producenten/leveranciers. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht. Inschrijver werkt kosteloos mee aan een eventuele overgangsprocedure naar een andere toekomstige Inschrijver.
A.3	Inschrijver stelt zich voortdurend op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de door de gemeenten gebruikte standaard software. Dat wil zeggen; - De Inschrijver is op de hoogte van het productbeleid van de onder de scope genoemde (of te brengen) software producenten/ vendoren. - De Inschrijver informeert de gemeenten over de ontwikkelingen rond de door haar afgenomen softwarepakketten. Bijvoorbeeld nieuwe versies, beëindiging van support of levensduur en dergelijke.
A.4	Inschrijver draagt zorg voor een goede registratie van de door de gemeenten opgegeven standaard software en tijdens de looptijd van de overeenkomst aangeschafte software en bijbehorende overeenkomsten.
A.5	Inschrijver dient bereid te zijn om de facturatie van bestaande relaties (met name een focus op security, als ook technisch gespecialiseerde relaties) van de gemeenten waar bestaande afspraken mee zijn gemaakt via hem te laten verlopen.

Communicatie

B.1	Inschrijver wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon en vaste plaatsvervanger aan gemeenten toe, die de complete te leveren dienstverlening kan overzien en beoordelen. Deze contactpersoon heeft voldoende mandaat om de dienstverlening, indien noodzakelijk, na instemming van gemeenten, bij te sturen.
B.2	De vaste contactpersoon en vaste plaatsvervanger zijn gedurende de volledige contractperiode goed bereikbaar, en tenminste telefonisch en per mail bereikbaar van 08:00 tot 17:00 uur
B.3	Communicatie over Nadere offertes, bestellingen, leveringen of advisering tussen Inschrijver en de gemeenten vinden bij voorkeur plaats in de Nederlandse taal. In geval van een buitenlandse partij zonder Nederlandse vertegenwoordiging kan communicatie van Producenten ook in de Engelse taal zijn gesteld.

Nadere offerteaanvragen

C.1	De gemeenten dienen een Nadere Offerteaanvraag in bij de vaste contactpersoon van Inschrijver, diens vervanger of via een klanten portaal. De Nadere Offerteaanvraag kan Functioneel of Productgericht zijn.
C.2	Inschrijver garandeert dat de gemeenten 98% van de Standaardsoftware kan verkrijgen voor zover deze op de Nederlandse markt zijn gebracht en leverbaar.

C.3	Bij een Nadere Offerteaanvraag met een opdrachtwaarde groter dan € 50.000, - excl. BTW vraagt Inschrijver minimaal drie Nadere Offertes uit bij Producenten, tenzij Inschrijver motiveert om hiervan af te wijken. Dit kan na akkoord van de gemeenten.
C.4	De Inschrijver begeleidt het inkoopproces van een Nadere Offerteaanvraag.
C.5	Bij een Productgerichte Nadere Offerteaanvraag overlegt Inschrijver 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.
C.6	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.
C.7	Voor zover Producenten instemmen kunnen de gemeenten alle Standaardsoftware testen en evalueren, aangeleverd via Inschrijver.

Prijs audits

D.1	De gemeenten hebben het recht tot het uitvoeren van audits. Inschrijver werkt kosteloos mee aan het uitvoeren van audits met betrekking tot gegevens van of over Producenten. Indien uit een audit aanzienlijke verbeterpunten voor Inschrijver komen, dient Inschrijver deze punten op eigen kosten binnen redelijke termijn of de in de audit gestelde termijn te verhelpen.
D.2	De gemeenten behouden zich het recht voor de door Inschrijver aangeboden prijzen periodiek te benchmarken bij marktpartijen. Deze benchmark wordt uitgevoerd op basis van vergelijkbare omstandigheden, functionaliteiten, contractvoorwaarden en afnamevolumes.
D.3	Indien uit de benchmark blijkt dat vergelijkbare standaardsoftware door andere marktpartijen tegen een lagere prijs kan worden aangeboden ($\leq 95,0\%$ van de door Inschrijver gehanteerde prijs), is Inschrijver gehouden zijn tarieven, voor zover redelijkerwijs mogelijk, aan te passen aan het vastgestelde marktconforme prijsniveau. Indien Inschrijver niet in staat is de tarieven aan het vastgestelde prijsniveau aan te passen, behouden de gemeenten zich het recht voor de betreffende software geheel of gedeeltelijk bij een andere leverancier af te nemen.
D.4	De gemeenten zijn bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een registeraccountant teneinde te doen vaststellen of afgegeven prijzen voldoen aan het bepaalde in de overeenkomst. De gemeenten wijzen de onafhankelijke registeraccountant aan.

Gebruiksvoorwaarden

E.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 gemeenten.
-----	--

Re-transitieplan

F.1	De gemeenten wensen een zorgvuldige re-transitie aan het einde van de contractstermijn naar de volgende aanbieder. U kunt geen extra kosten in rekening brengen voor deze werkzaamheden.
F.2	Inschrijver levert binnen 10 weken na ingangsdatum van deze overeenkomst het re-transitieplan en levert dit op aan de gemeenten.
F.3	Alle vertrouwelijke documenten die Inschrijver ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen van de gemeenten, dient Inschrijver te retourneren aan de gemeenten, inclusief alle kopieën.

F.4	Inschrijver zorgt dat op de datum van overdracht alle open incidenten, problemen en wijzigingen up-to-date zijn geregistreerd.
-----	--

Evaluatie

G.1	De opdrachtgever evalueert minimaal twee (2) maal per jaar de uitvoering van de overeenkomst waarbij de volgende onderwerpen worden besproken: • Ontwikkelingen in de markt • Efficiënt gebruik licenties • End of Life • Prijsontwikkelingen De evaluatie is een per jaar fysiek op locatie en de andere evaluaties kunnen digitaal plaatsvinden.
F.2	De tussen de Gemeenten en Inschrijver gesloten overeenkomst wordt minimaal één (1) per jaar, of op verzoek van de Gemeenten en Inschrijver, geëvalueerd. Gemeenten en Inschrijver kunnen voorstellen doen om de betreffende overeenkomst aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden door Gemeenten verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk één (1) week voor het evaluatieoverleg ingediend worden. Inschrijver levert binnen 10 weken na ingangsdatum van deze overeenkomst het re-transitieplan en levert dit op aan de gemeenten.

Akkoordverklaring Programma van Eisen en wensen

Inschrijver verklaart door ondertekening van dit Programma van Eisen en Wensen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de bovenstaande gestelde eisen en dat deze eisen zijn verwerkt in de door haar uitgebrachte Inschrijving. Inschrijver parafeert elke pagina van dit Programma van Eisen en Wensen.

Ondertekening dient te geschieden door de rechtsgeldig tekenbevoegde(n) van Inschrijver.

Inschrijvende organisatie

Naam rechtsgeldig tekenbevoegde

Voor akkoord (handtekening)

Datum

Plaats