

Bijlage 2 Programma van eisen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen behorend bij het beschrijvend document Software reseller gemeente Altena, met kenmerk K011922. 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. Algemeen	
Eis-1	De software reseller levert gebruiksrechten (licenties en abonnementen) op Standaardprogrammatuur die op de Nederlandse markt beschikbaar is, inclusief bijbehorende dienstverlening: advisering, selectie en implementatieondersteuning, administratief contractbeheer en het verlengen/wijzigen van bestaande licenties zoals ook omschreven is in hoofdstuk 2 van het beschrijvend document.
2. Communicatie	
Eis-2	De software reseller 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-3	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-4	Communicatie over nadere opdrachten, bestellingen, leveringen en advisering tussen software reseller en opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. Indien producenten geen Nederlandse vertegenwoordiging hebben, mag communicatie Engelstalig zijn. In dat geval levert de software reseller op verzoek een Nederlandse samenvatting. Alle formele communicatie, offertes en rapportages richting opdrachtgever worden in het Nederlands geleverd.
3. Nadere opdrachten	
Eis-5	De opdrachtgever sluit voor nieuwe of te vernieuwen Standaardprogrammatuur nadere overeenkomsten af via de software reseller. De opdrachtgever stuurt hiervoor eerst een offerteaanvraag aan de software reseller.
Eis-6	De software reseller 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-7	Op de nadere overeenkomsten met de vendor is de meest vigerende versie van GIBIT van toepassing. Voor eventuele afwijkingen van deze GIBIT-voorwaarden dient opdrachtgever schriftelijk om toestemming te worden gevraagd.

Eis-8	Opdrachtgever kan een offerteaanvraag indienen bij de vaste contactpersoon van software reseller, of diens vervanger, via een klantenportaal.
Eis-9	De software reseller bevestigt de ontvangst van iedere offerteaanvraag uiterlijk binnen 1 werkdag.
Eis-10	De software reseller levert offertes binnen 5 werkdagen aan. Bij complexe aanvragen dient de termijnspraak te worden voorgesteld aan de opdrachtgever binnen 3 werkdagen. De opdrachtgever dient akkoord te geven op de voorgestelde termijnspraak. Offertes hebben een minimale geldigheidsduur van 30 dagen.
Eis-11	De software reseller zorgt voor het gehele selectie en contracteringsproces van de Standaardprogrammatuur. Hieronder valt in ieder geval het volgende: • Opdrachtnemer draagt ten behoeve van de opdrachtgever zorg voor de verwerving en leverantie van (nieuwe en in gebruik zijnde) standaardsoftware of SaaS diensten tegen optimale condities en tarieven voor nu en in de toekomst, bestaande uit o.a.: - Het opvragen en beoordelen van offertes. - Het voeren van contractonderhandelingen om de beste prijs te bedingen. - Het verwerven en leveren van (aanvullende) gebruiksrechten. - Het leveren van licenties, abonnementen, onderhoudscontracten en/of gerelateerde dienstverlening, zoals implementatie, beheer, service en strippenkaarten • Opdrachtgever sluit met fabrikant/distributeur/ontwikkelaar/vendor een nadere overeenkomst. Hierin worden zaken vastgelegd anders dan waar de overeenkomst met opdrachtnemer in voorziet. • Het adviseren over standaardsoftware en SaaS diensten in de breedste zin van het woord d.w.z.: advies over de selectie van de juiste licenties, hoe om te gaan met vraagstukken omtrent samenwerkingen, het delen van licenties, alternatieve pakketten, et cetera. • Het opzetten, actueel en inzichtelijk houden van een éénduidige en volledige administratie van door opdrachtnemer geleverde standaardsoftware en SaaS diensten. Dit inclusief minimaal de registratie van gebruiksrecht(en), onderhoudsregelingen, Service Level Agreements, expiratedata en van toepassing zijnde licentie-en of gebruiksvoorwaarden van een softwareleverancier; • Optimalisatie en bereiken van compliancy van de softwarelicentie-portefeuille van opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat en verdiept zich zodanig in de softwarelicentie-portefeuille van standaard software en dienstverlening (leveringsvolumes en gebruik) van opdrachtgever, dat zij op basis daarvan opdrachtgever proactief adviseert over softwarelicenties, optimale contractvorm(en), compliancy, en een optimale samenstelling van de softwarelicentie-portefeuille (eventueel in relatie tot huidige of toekomstige bepalingen van Vendoren over licenties, abonnementen, etc.) en de eventueel te behalen financiële voordelen. Opdrachtnemer doet schriftelijk voorstellen tot aantoonbare optimalisatie bij gelijkblijvende functionaliteit;

	• Op verzoek leveren van ondersteuning bij het borgen van de compliancy, inclusief assistentie bij audits; • Het proactief informeren van de opdrachtgever over belangrijke wijzigingen en de voor haar specifieke implicaties en gevolgen, in licentie-of gebruiksvoorwaarden die van toepassing zijn op de in gebruik zijnde standaardsoftware en SaaS diensten; • Het proactief signaleren van expirerende gebruiksrechten en nadere overeenkomsten, wijzigingen in gebruiksrecht, licentie-, abonnements-en gebruiksvoorwaarden en-structuren; • Bij de verwerving van standaardsoftware en SaaS diensten zoveel mogelijk borgen dat de juiste, actuele en binnen de aanbestedende dienst van toepassing zijnde contractuele voorwaarden worden toegepast, voorafgaand aan de levering van standaardsoftware en waaronder: Security & privacy-vereisten, Gemeentelijke ICT inkoopvoorwaarden (GIBIT2025 of diens opvolger); • Het, op verzoek van de opdrachtgever, verlengen of beëindigen van gebruiksrechten en onderhoudsovereenkomsten ten aanzien van standaardsoftware en SaaS diensten; • Het adviseren over efficiënt gebruik en exploitatie van Standaardprogrammatuur en over geschikte implementatie-, opleidings- en ondersteuningspartners. • De software reseller verzorgt contractbeheer en administratieve taken, waaronder verlengingen, contractbewaking en facturatiecontrole van fabrikant/distributeur/ontwikkelaar/vendor.
Eis-12	Functionele uitvraag Een functionele uitvraag is een uitvraag van opdrachtgever waarbij de behoefte van de organisatie nog niet is vertaald naar een concreet softwareproduct. Opdrachtgever maakt via een functionele uitvraag duidelijk welke gewenste functionaliteiten zij wil hebben. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij deze controleert, aanvult waar nodig en nader afstemt met opdrachtgever. Opdrachtnemer vraagt offertes op in de markt. Na binnenkomst van de offertes brengt opdrachtnemer een advies uit aan opdrachtgever. Opdrachtgever neemt een besluit en communiceert dit met opdrachtnemer. Er wordt een nadere overeenkomst afgesloten met vendor en de opdrachtnemer regelt de nadere (contractuele) afspraken met de vendor. Voor werkzaamheden die opdrachtnemer in dit kader verricht, kan het overeengekomen uurtarief in rekening worden gebracht. Werkzaamheden die worden verricht na het sluiten van de overeenkomst ten behoeve van deze uitvraag, dienen te zijn inbegrepen in de vaste jaarlijkse fee. Een functionele uitvraag wordt uitsluitend uitgevoerd na expliciete opdrachtverstrekking van opdrachtgever.

Eis-13	De software reseller 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 (opvraagbaar via berichtenmodule TenderNed). 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-14	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 software reseller borgt juiste toepassing daarvan.
Eis-15	De software reseller 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 software reseller de beschikking behouden over de LSP-status en onder het VNG framework GT Microsoft model kunnen leveren.
Eis-16	De software reseller adviseert over onderhoud en support van de leverancier van de Standaardprogrammatuur.
Eis-17	De nadere offerte van de Standaardprogrammatuur is volledig transparant: de gehele kostenopbouw is duidelijk, inclusief producentenbasisprijs, kortingen, rebates en opslag. Indien opdrachtgever dit wenst, wordt de producentenofferte door software reseller meegestuurd.
4. Klantportaal en administratie	
Eis-18	Software reseller faciliteert een centrale administratie in de vorm van een beveiligd klantenportaal en verschaft alle medewerkers van opdrachtgever die toegang nodig hebben tot het portaal, toegang middels eigen inloggegevens, conform de Identity provider van opdrachtgever
Eis-19	Voor zover er in het digitaal klantportaal persoonsgegevens worden verwerkt handelt software reseller te allen tijde conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis-20	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. Opdrachtnemer verstrekt volledige transparantie over alle subverwerkers, datalocaties en toeleveringsketens conform artikelen 22 en 25 GIBIT. Wijzigingen hierin zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Eis-21	De hostingpartij(en) van de software reseller 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-22	Op de digitale oplossing(en) die de software reseller inzet, is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing.
Eis-23	Het klantenportaal wordt volledig door opdrachtnemer gehost, beheerd en geëxploiteerd. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht. Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor beheer, beveiliging, continuïteit, updates en beschikbaarheid, conform GIBIT 2025 hoofdstukken I, II en III.
Eis-24	De software reseller registreert minimaal de volgende gegevens in de klanten portal, 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 software reseller zoals opgenomen onder Eis-38. • Opdrachtgever ontvangt de nadere overeenkomst met de vendor zodat opdrachtgever deze intern kan opslaan.
Eis-25	Het klantenportaal maakt het mogelijk voor de opdrachtgeven om een uitdraai / export te maken van de gegevens die zijn opgesomd bij Eis-24.
Eis-26	Het klantenportaal voldoet aan minimale beschikbaarheidseisen van 99,5% uptime per kalendermaand, exclusief aangekondigd onderhoud. Beschikbaarheid en storingen worden gemonitord en opgenomen in de rapportage.
Eis-27	Service level agreement (SLA) Alle relevante afspraken rondom beschikbaarheid, ondersteuning (support) en dergelijke worden vastgelegd in een SLA waarin ten minste de van toepassing zijnde onderwerpen uit artikel 8 van de GIBIT 2025 (zie bijlage 6) zijn opgenomen.
Eis-28	Data van opdrachtgever is logisch strikt gescheiden van data van andere afnemers en blijft te allen tijde eigendom van opdrachtgever. Software reseller 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.

5. Dienstverlening	
Eis-29	Opdrachtgever en software reseller voeren minimaal één keer per kwartaal een strategisch- of tactisch overleg, afhankelijk van de onderwerpen. 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 Minimaal één keer per maand vindt er operationeel overleg plaats over de status van lopende overeenkomsten die moeten worden verlengd of opgezegd. Van de overleggen wordt door software reseller een verslag gemaakt met actiepunten en afspraken en deze wordt vervolgens in het klantenportaal of in overleg op ander medium binnen één week beschikbaar gesteld.
Eis-30	De software reseller beschikt over een klachten- en informatiekanaal met duidelijke doorlooptijden. Van de klachten wordt een melddatum en afhandeldatum vastgelegd. Vragen of klachten worden binnen vijf (5) werkdagen voorzien van een inhoudelijke reactie of een vervolgplan. Klachten zijn; alle bij de software reseller 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-31	De software reseller signaleert tijdig alle contractvervaldata en verlengingsopties en adviseert met deugdelijke onderbouwing de opdrachtgever uiterlijk 90 dagen vooraf over verlengen, beëindigen of heronderhandelen.
Eis-32	De software reseller informeert en adviseert opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in programmatuur en voorwaarden, inclusief de impact daarvan.
Eis-33	De software reseller is verantwoordelijk voor de signaleringsfunctie en administratieve afhandeling van opzeggingen, uitbreidingen en verlengingen van Standaardprogrammatuur, ook in het facturatieproces. Indien door toedoen van de software reseller deze verplichtingen niet tijdig of onvolledig uitvoert, zullen alle daaruit voortvloeiende financiële gevolgen, volledig en zonder voorbehoud voor rekening en risico van de software reseller komen.
Eis-34	De software reseller 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 software reseller tijdig advies over lifecycle- en releasemanagement (updates, upgrades, ondersteuning, end-of-life).
Eis-35	Bij het einde van de raamovereenkomst worden lopende nadere overeenkomsten met vendor uitgediend tot de overeengekomen looptijd, eventueel inclusief

	verlengingsopties. Software reseller is verantwoordelijk voor een ordelijke en volledige overdracht van alle relevante informatie en contractonderdelen bij het einde van de raamovereenkomst. De opdrachtnemer van de nieuwe raamovereenkomst zal alle lopende overeenkomsten overnemen.
Eis-36	De software reseller levert per maand, uiterlijk 5 werkdagen na het einde van de maand, of bij voorkeur na het operationeel overleg, 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 kan tussentijds worden aangepast door opdrachtgever.
Eis-37	De software reseller houdt opdrachtgever actief op de hoogte van relevante markt- en technologische ontwikkelingen en adviseert over de mogelijke gevolgen en kansen voor de gemeente.
Eis-38	KPI: Proactieve adviezen; De software reseller 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 software reseller 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-39	Fee Opdrachtnemer rekent gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een vaste jaarlijkse fee voor alle diensten beschreven in de opdracht (paragraaf 2.2), exclusief voor functionele uitvragen. De vaste jaarlijkse fee is ongeacht de omvang van inkoop en contracten die bij leverancier ondergebracht zijn. Alle in de aanbestedingsstukken geëiste bijbehorende dienstverlening, incl. eventueel door opdrachtnemer aanvullend aangeboden dienstverlening zoals beschreven bij de beantwoording van de betreffende kwalitatieve gunningscriteria, dienen in de fee te zijn verwerkt. Dit betreft met name advies, offerte, bestelling, levering en facturatie m.b.t. nieuwe en/of bestaande standaardsoftware en/of dienstverlening, alsmede het proces rondom het beheren en optimaliseren van het softwareportfolio, o.b.v. adequate contractregistratie en -beheer, incl. rapportages v.w.b. zowel reeds bestaande als evt. nieuwe standaardsoftware en/of aanverwante dienstverlening. Dit geldt ook voor door opdrachtgever zelf aangeschafte standaardsoftware en/of aanverwante dienstverlening.
Eis-40	Onafhankelijkheid Opdrachtnemer moet garanderen dat hij onafhankelijk is en volledig in het belang van opdrachtgever handelt. Dat hij geen twee heren dient en niet ook werkt voor de leverancier (geen kickbackfees ontvangt van leverancier).

Eis-41	Subcontractors Opdrachtnemer is het niet toegestaan zonder toestemming van de opdrachtgever subcontractors in te schakelen.
Eis-42	Aanbestedingsprocedure Opdrachtgever is gerechtigd om in voorkomende gevallen, bijvoorbeeld op basis van geldende wet/regelgeving en marktomstandigheden, in eigen beheer een aanbestedingsprocedure te doorlopen zonder inkoopdienstverlening van de opdrachtnemer.
Eis-43	Onderhandelingen Opdrachtgever heeft het recht om, in overleg met opdrachtnemer, de onderhandelingen met softwareleveranciers / -fabrikanten, -distributeurs en/of (externe) resellers geheel of gedeeltelijk zelf uit te voeren.
6. Prijs en audits	
Eis-44	Opdrachtgever heeft het recht om te toetsen of de softwarereseller handelt conform de contractuele afspraken en geldende wet- en regelgeving. De softwarereseller verleent volledige medewerking aan audits en houdt controledossiers bij.
Eis-45	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.
7. Exit en re-transitie	
Eis-46	Binnen drie maanden na de start van de overeenkomst levert de softwarereseller 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-47	Bij het einde van de raamovereenkomst werkt de softwarereseller 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 uitgaand conform de voorwaarden.
8. Overige bepalingen	
Eis-48	De softwarereseller 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-49	Wanneer sleutelfunctionarissen (waaronder de vaste contractmanager en plaatsvervanger) worden vervangen wordt opdrachtgever hierover tijdig geïnformeerd. De softwarereseller zorgt tijdig voor inwerk- en overdrachtsregelingen om continuïteit te waarborgen.