

GT Software Broker

Algemene Functionele Beschrijving 1

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Verkorte begrippenlijst.....	5
2 Perceel 1: Levering standaard software	6
2.1 Dienstverlening	6
2.2 Beheer	11
3 Perceel 2: Advisering, SAM en Inventarisatie	18
3.1 Dienstverlening	18

Inleiding

Het projectteam GT (Gemeentelijke Telecommunicatie) publiceert in de vorm van Algemene Functionele Beschrijvingen (AFB's), voorafgaand aan de voorgenomen Europese aanbesteding, informatie over delen van de aan te besteden dienstverlening. De Deelnemers en potentiële opdrachtnemers kunnen zich op basis van de AFB's vooraf een beeld vormen over de inhoud van de aanbesteding en hebben de mogelijkheid om suggesties over de inhoud aan te dragen aan het projectteam via het e-mailadres gtproject@vng.nl. Het projectteam beoogt hiermee een optimale aansluiting te realiseren tussen de behoeften van de Deelnemers en de mogelijkheden van de markt.

Dit is de eerste AFB die wordt uitgebracht voor de voorgenomen aanbesteding GT Software Broker. Met GT Software Broker worden diensten verworven die betrekking hebben op de levering van en advisering over standaard software producten. Deze dienstverlening is onderverdeeld in twee percelen. Meer informatie over de opzet en inhoud van de voorgenomen verwerving is te vinden in de verwervingsstrategie GT Software Broker die is gepubliceerd op de website www.vngrealisatie.nl.

De AFB's bevatten geen volledige weergave van alle voorwaarden en uit te vragen dienstverlening die onderdeel gaan uitmaken van het uiteindelijk te publiceren beschrijvend document. Ze behandelen alleen onderwerpen die het projectteam wil toetsen met de markt en die voor Deelnemers belangrijk zijn ter toetsing van de aansluiting van de te verwerven dienstverlening op de eigen behoeften. Pas bij publicatie van het beschrijvend document zal het totaalpakket aan dienstverlening en voorwaarden helder zijn. De AFB's bevatten bovendien uitsluitend momentopnamen van de ideeën die de aanbestedende dienst heeft over de te verwerven dienstverlening. De informatie is daarom vatbaar voor iedere denkbare wijziging, hetgeen tevens betekent dat aan de informatie in de AFB's geen rechten kunnen worden ontleend. Het projectteam zal nieuwe versies van dit document publiceren op de website www.vngrealisatie.nl als en zolang daar aanleiding voor is.

De AFB bevat een aantal verwijzingen naar bijlagen die op dit moment niet beschikbaar zijn en mogelijk pas bij publicatie van het uiteindelijke beschrijvend document beschikbaar komen. Dergelijke verwijzingen kunnen derhalve in deze AFB genegeerd worden.

1 Verkorte begrippenlijst

In de volgende tabel treft u de betekenis van een aantal begrippen aan die in deze AFB worden gebruikt. De begrippen worden in de AFB steeds met een hoofdletter geschreven. Niet alle begrippen die in de AFB worden gebruikt zijn op dit moment in de tabel opgenomen. De definitie van deze begrippen wordt pas in een latere AFB of in het beschrijvend document opgenomen.

Basisassortiment	Alle Standaard Software producten die in de inventarisatielijst bij het Beschrijvend Document zijn opgenomen.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures.
Deelnemer	Een organisatie die Diensten mag afnemen op grond van de Raamovereenkomst en te sluiten Nadere Overeenkomsten. Een lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 07 Deelnemers.
Dienst	Een werkzaamheid waarvan de specificaties en voorwaarden zijn vastgelegd in het Beschrijvend Document respectievelijk de Raamovereenkomst.
Dossier Afspraken en Procedures	Een document waarin praktische werkafspraken worden vastgelegd. Er wordt tussen het SCG en de Opdrachtnemer een DAP opgesteld, en er wordt tussen iedere Deelnemer en de Opdrachtnemer een DAP opgesteld.
Gebruiksrecht	Het recht dat een Deelnemer bij bestelling van een Standaard Software product verkrijgt om het betreffende product te gebruiken. Gebruiksrechten kunnen bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, worden verkregen in de vorm van licenties of abonnementen, of op basis van een lease- of huurconstructie.
Overige Rechten	Alle rechten die naast het Gebruiksrecht op een Standaard Software product verkregen kunnen worden, zoals het recht op ondersteuning (support) en het recht op onderhoud (nieuwe versies, nieuwe releases, upgrades, patches, etc).
Producent	Het bedrijf dat als eigenaar van een Standaard Software product Gebruiksrechten en Overige Rechten beschikbaar stelt in de vorm van licenties, abonnementen of anderszins.
Product	Een zaak die de Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst aan de Deelnemer c.q. de Opdrachtgever levert.
SAM	Software Asset Management.
SCG	Service Centrum Gemeenten.
Service Centrum Gemeenten	De organisatie die namens de Opdrachtgever het beheer over de Raamovereenkomsten voert.
Software Asset Management	Het professioneel beheren en optimaliseren van de ingezette Standaard Software producten binnen een organisatie. SAM levert een betrouwbaar beeld van de werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten en van de mate waarin dit werkelijke gebruik past bij de aangeschafte (Gebruiksrechten op) Standaard Software producten.
Standaard Software	Alle software die zonder aanpassingen in de programmacode inzetbaar is, en op basis van standaard voorwaarden verkrijgbaar is.

2 Perceel 1: Levering standaard software

2.1 Dienstverlening

P1-1	Verwerving Standaard Software
P1-1.1	De Opdrachtnemer dient een webbased portaal beschikbaar te stellen waar Deelnemers Standaard Software kunnen bestellen.
P1-1.2	De Opdrachtnemer dient alle Standaard Software te kunnen leveren die op de Nederlandse markt beschikbaar is, tenzij de Producent levering via de Opdrachtnemer niet toestaat.
P1-1.3	Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient in ieder geval het Basisassortiment via het webbased portaal bestelbaar te zijn.
P1-1.4	Op verzoek van een Deelnemer of het SCG dient de Opdrachtnemer Standaard Software die nog niet via het webbased portaal bestelbaar is alsnog via het webbased portaal bestelbaar te maken.
P1-1.5	De Opdrachtgever en Deelnemers dienen de mogelijkheid te hebben om zelfstandig of gezamenlijk Standaard Software aan te besteden, ongeacht of het aan te besteden Standaard Software product al dan niet reeds via het webbased portaal besteld kan worden. De aanbestede Standaard Software dient vervolgens bestelbaar gemaakt te kunnen worden tegen de voorwaarden die voortkomen uit het resultaat van de aanbesteding.
P1-1.6	De Opdrachtnemer begeleidt, indien noodzakelijk of door de Deelnemer gewenst, de Deelnemer bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen de Deelnemer en de Producent waarin het gebruik van het bestelde Standaard Software product en eventuele overige rechten worden geregeld.
P1-1.7	Als alle benodigde informatie voor het plaatsen van een bestelling, waaronder prijsinformatie, bij een Standaard Software product beschikbaar is, kunnen Deelnemers direct een bestelling plaatsen in het webbased portaal.
P1-1.8	Als niet alle informatie benodigde informatie voor het plaatsen van een bestelling bij een Standaard Software product beschikbaar is, brengt de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer een offerte uit voor de levering van de gewenste Standaard Software.
P1-1.9	Een Deelnemer die een Standaard Software product aanschaft, verkrijgt daarbij tevens toegang tot alle bij deze Standaard Software beschikbare documentatie.
P1-1.10	Een Deelnemer die een Standaard Software product aanschaft, verkrijgt daarbij tevens de beschikking over alle eventuele beschikbare media en hulpmiddelen die nodig zijn om de Standaard Software geïnstalleerd of werkend te krijgen.
P1-2	Gebruiksrechten en Overige Rechten
P1-2.1	De Opdrachtnemer dient alle mogelijkheden voor het verkrijgen van Gebruiksrechten en Overige Rechten die in de Nederlandse markt worden geboden, ook aan te bieden aan de Deelnemers. Dit betekent onder meer dat als Gebruiksrechten en (een deel van de) Overige Rechten zowel in combinatie als in losse onderdelen verkrijgbaar zijn, deze beide mogelijkheden ook voor de Deelnemers beschikbaar dienen te zijn.

P1-2.2	Deelnemers dienen bij een bestelling van een Standaard Software product een juist en volledig inzicht te hebben in de Gebruiksrechten en Overige Rechten die zij bij de bestelling verkrijgen, alsmede in de geldigheidsduur van deze rechten.
P1-2.3	Indien sprake is van recht op onderhoud op een Standaard Software product, dan bepaalt de Deelnemer zelf, al dan niet in overleg met Opdrachtnemer, of en wanneer het onderhoud op het Standaard Software product plaatsvindt, tenzij dit door de Producent niet wordt toegestaan.
P1-2.4	Een Deelnemer kan zelfstandig met een Producent voorwaarden overeenkomen voor de levering van support en onderhoud. De Opdrachtnemer is niet verplicht de door de Deelnemer zelfstandig met een Producent overeengekomen voorwaarden bekend en, voor zover van toepassing, bestelbaar te maken in zijn webbased portaal.
P1-3	Marktplaats Standaard Software
P1-3.1	De Opdrachtnemer dient een omgeving/faciliteit in te richten, verder 'Marktplaats Standaard Software' genaamd, als onderdeel van het webbased portaal (zie eisen onder P1-6) waar Deelnemers overtollige Standaard Software producten kunnen aanbieden of zoeken. Overtollige Standaard Software producten zijn Standaard Software producten die een Deelnemer niet gebruikt en niet gaat gebruiken, maar waar hij wel een Gebruiksrecht op heeft.
P1-3.2	Op de Marktplaats Standaard Software wordt per aangeboden Standaard Software product in ieder geval de volgende informatie vastgelegd: <ol style="list-style-type: none"> 1. De naam van de Deelnemer die het Standaard Software product aanbiedt. 2. Contactgegevens van de Deelnemer die het Standaard Software product aanbiedt. 3. De naam van het Standaard Software product. 4. De omschrijving van het Standaard Software product. 5. Het type Gebruiksrecht (licentie, abonnement, lease, huur, etc). 6. Het beschikbare aantal. 7. De van toepassing zijnde overige rechten (support, onderhoud, etc). 8. De eventuele vraagprijs per stuk.
P1-3.3	Op verzoek van een Deelnemer verzorgt de Opdrachtnemer de administratieve overdracht van Gebruiksrechten van Standaard Software producten tussen Deelnemers waar hij een Nadere Overeenkomst mee heeft gesloten.
P1-3.4	De Opdrachtnemer zorgt, indien van toepassing, voor de administratieve vrijgave van Gebruiksrechten van Standaard Software producten van een Deelnemer waar hij een nadere Overeenkomst mee heeft gesloten, als de overdracht plaatsvindt naar een Deelnemer waar de Opdrachtnemer geen Nadere Overeenkomst mee heeft gesloten.
P1-3.5	De Opdrachtnemer zorgt, indien van toepassing, voor de administratieve overdracht van Gebruiksrechten van Standaard Software producten naar een Deelnemer waar hij een nadere Overeenkomst mee heeft gesloten, als de Gebruiksrechten worden overgedragen door een Deelnemer waar de Opdrachtnemer geen Nadere Overeenkomst mee heeft gesloten.
P1-3.6	Het SCG dient op de Marktplaats Standaard Software aangeboden producten te kunnen afdrukken in een overzichtelijke rapportage. Deze rapportage kan worden gebruikt voor verspreiding onder andere Deelnemers.

P1-3.7	De informatie uit de Marktplaats Standaard Software dient geëxporteerd te kunnen worden naar een XML, CSV of Excel-bestand.
P1-4	Software registratie
P1-4.1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste, volledige, real-time beschikbare en actuele registratie van alle via de Opdrachtnemer aan de Deelnemer geleverde Standaard Software producten.
P1-4.2	De software registratie bevat per afgenomen Standaard Software product in ieder geval de volgende gegevens: 9. De naam van het Standaard Software product. 10. De categorie waarin het Standaard Software product valt. 11. De productfamilie waartoe het Standaard Software product behoort. 12. De omschrijving van het Standaard Software product. 13. Het type Gebruiksrecht (licentie, abonnement, lease, huur, etc). 14. De totaal afgenomen aantallen. 15. De van toepassing zijnde overige rechten (support, onderhoud, etc). 16. Naam en contactgegevens van de Producent. 17. Per bestelling: <ul style="list-style-type: none"> a. De contractvoorwaarden die van toepassing zijn op de levering en het gebruik. b. De ingangsdata van afgenomen Gebruiksrechten en eventuele overige rechten. c. De afgenomen hoeveelheden. d. De verwervingsprijs(s)(zen) van afgenomen Gebruiksrechten en eventuele overige rechten. e. Einddata van afgenomen Gebruiksrechten en eventuele overige rechten. f. Eventuele van toepassing zijnde periodieke kosten per overeenkomst (eenmalig, jaarlijks kwartaal of maand enzovoorts)
P1-4.3	Een deelnemer heeft in de software registratie uitsluitend toegang tot de eigen informatie.
P1-4.4	Deelnemers dienen de eigen informatie van de software registratie te kunnen afdrucken in een overzichtelijke rapportage.
P1-4.5	De informatie uit de software registratie dient geëxporteerd te kunnen worden naar een XML, CSV of Excel-bestand.
P1-4.6	De Opdrachtnemer dient met de opdrachtnemer van perceel 2 het formaat van een exportbestand (type bestand en indeling) te definiëren dat gebruikt gaat worden voor het direct inlezen van software-informatie in de tool die door de opdrachtnemer van perceel 2 wordt ingezet in het kader van SAM dienstverlening.
P1-4.7	De informatie uit de software registratie die nodig is voor gebruik in de SAM tool die de opdrachtnemer van perceel 2 inzet, dient op ieder gewenst moment geëxporteerd te kunnen worden naar het bestand dat in eis P1-4.6 is gedefinieerd.
P1-4.8	Als het Gebruiksrecht van een Standaard Software product een langere looptijd dan één maand heeft, dan dient de Opdrachtnemer in de periode van 15 tot 30 kalenderdagen voor de uiterste opzegdatum bij de betreffende Deelnemer aan te geven dat het Gebruiksrecht expireert.

P1-5	Informereren, adviseren en ondersteunen
P1-5.1	De Opdrachtnemer dient de Deelnemer op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de Standaard Software producten die hij op de Nederlandse markt of via het webbased portaal aanbiedt. Dit informeren en adviseren heeft in ieder geval betrekking op de functionaliteit van Standaard Software, de wijze waarop Gebruiksrechten kunnen worden verkregen (bijvoorbeeld de beschikbare licentiemodellen en abonnementsvormen), en de wijze waarop de overige rechten die bij Standaard Software horen (kunnen) worden verkregen (bijvoorbeeld support en onderhoud).
P1-5.2	De Opdrachtnemer brengt minimaal één keer per jaar aan iedere Deelnemer een advies uit dat is toegespitst op de portefeuille van Standaard Software van de betreffende Deelnemer, en is gericht op het behalen van financiële voordelen.
P1-5.3	De Opdrachtnemer dient de Deelnemers actief te informeren over (op handen zijnde) wijzigingen in de Gebruiksrechten en overige rechten op bij de Deelnemer in gebruik zijnde Standaard Software.
P1-5.4	Op verzoek van een Deelnemer of de Opdrachtgever verleent de Opdrachtnemer ondersteuning bij contactmomenten of geschillen die plaatsvinden tussen een Producent en een Deelnemer of de Opdrachtgever. Voorbeelden van de hier bedoelde ondersteuning zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Het verschaffen van de juiste contactgegevens als de Deelnemer zelfstandig contact met een Producent wil hebben. • Het ondersteunen van een Deelnemer die onvoldoende of inadequate ondersteuning van een Producent krijgt. • Het ondersteunen van Deelnemer(s) of de Opdrachtgever bij het voeren van onderhandelingen met een Producent. • Het bemiddelen bij of ondersteunen van een Deelnemer bij een geschil over de (rechtmatige) inzet van een Standaard Software product.
P1-6	Webbased portaal, bestelfunctionaliteit en catalogus
P1-6.1	De Opdrachtnemer stelt een webbased portaal beschikbaar. Via het webbased portaal wordt online toegang verkregen tot alle functionaliteit en informatie die volgens dit beschrijvend document online beschikbaar dient te zijn. Hieronder wordt in ieder geval de volgende informatie en functionaliteit verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • De catalogus met Standaard Software producten die door de Opdrachtnemer worden aangeboden. • De mogelijkheid om directe bestellingen te plaatsen dan wel offertes aan te vragen. • Inzage in de voortgang van bestellingen en offerteaanvragen. • De rapportages.
P1-6.2	In het webbased portaal moet een hiërarchische structuur van zeven verschillende organisatieniveaus ingebracht kunnen worden, waarbij op ieder niveau onder het hoogste niveau één of meerdere organisatieonderdelen kunnen worden opgegeven die gekoppeld zijn aan een bovenliggend organisatieonderdeel. De Deelnemers en het SCG kunnen zelf de naamgeving van de organisatieonderdelen in de hiërarchische structuur bepalen.

P1-6.3	<p>Het dient mogelijk te zijn om specifiek toegangsrechten aan gebruikers te verlenen tot één, meerdere of alle onderdelen van het webbased portaal. Autorisatie tot informatie/functies op het webbased portaal voor een gebruiker dient in ieder geval specifiek toegekend te kunnen worden aan de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beschikbare catalogus met Standaard Software producten. • De bestelfunctionaliteit (inclusief de mogelijkheid om offertes aan te vragen). • Inzage in de voortgang van bestellingen en offerteaanvragen. • De rapportages (zie Bijlage Rapportages).
P1-6.4	<p>Geautoriseerde gebruikers krijgen alleen op basis van een naar de betreffende gebruiker herleidbare gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot de voor hen beschikbare informatie/functies op het webbased portaal.</p>
P1-6.5	<p>Een gebruiker hoeft slechts eenmaal op het webbased portaal in te loggen. Alle voor hem toegankelijke informatie of functionaliteit is daarna zonder het opnieuw invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord beschikbaar.</p>
P1-6.6	<p>Het webbased portaal beschikt over een (beheer)omgeving waarin een Deelnemer zelf aan de geautoriseerde gebruikers de verschillende toegangsrechten kan toewijzen. Toegang tot deze (beheer)omgeving is beperkt tot door de Deelnemer aangewezen functionarissen.</p>
P1-6.7	<p>De informatie op het webbased portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.</p>
P1-6.8	<p>De (gebruikers van) Deelnemers hebben uitsluitend toegang tot de informatie die betrekking heeft op de eigen organisatie.</p>
P1-6.9	<p>Het SCG dient toegang te hebben tot alle informatie die via het webbased portaal beschikbaar is, met uitzondering van informatie die rechtstreeks betrekking heeft op eindgebruikers.</p>
P1-6.10	<p>Deelnemers kunnen direct vanuit de catalogus met Standaard Software producten een bestelling plaatsen of een offerte aanvragen.</p>
P1-6.11	<p>Bij de Standaard Software producten in de catalogus dient alle beschikbare prijsinformatie te worden vermeld die van toepassing is voor de ingelogde gebruiker, tenzij dit door de Producent niet wordt toegestaan.</p>
P1-6.12	<p>De Standaard Software producten in de catalogus zijn ingedeeld in logische categorieën.</p>
P1-6.13	<p>De indeling in categorieën van Standaard Software producten dient op verzoek van het SCG aangepast te kunnen worden.</p>
P1-6.14	<p>Op verzoek van het SCG kan extra functionaliteit aan de bestelfunctionaliteit worden toegevoegd die tot doel heeft Deelnemers te begeleiden in het kader van de rechtmatigheid van bestellingen. Deze functionaliteit wordt in overleg met de Opdrachtnemer toegevoegd en betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het tonen van waarschuwingen en het geven van informatie als de waarde van bestellingen bepaald drempelbedragen te boven gaat. • Het tonen van waarschuwingen en het geven van informatie als de waarde van bestellingen (inclusief de waarde van eerder bestelde en geleverde gelijke Standaard Software producten) bepaalde drempelbedragen te boven gaat. • Module waar algemene informatie voor de Deelnemers beschikbaar is over de aanbestedingsregels die voor Standaard Software gelden.

2.2 Beheer

P1-7	Governance/overleg
P1-7.1	Een Deelnemer heeft de mogelijkheid de door hem uit te voeren (contract)beheer taken over te dragen aan een daartoe aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers). De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.
P1-7.2	De Opdrachtnemer dient een accountteam toe te wijzen aan iedere Deelnemer. Dit team bestaat minimaal uit een accountmanager, een servicemanager, een facturatie specialist en een software specialist.
P1-7.3	De leden van het accountteam, of eventuele vervangers, zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.
P1-7.4	<p>Tussen het SCG en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg, dat wordt gehouden zolang de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten in werking zijn, spitst zich toe op onderwerpen die in de Raamovereenkomst zijn opgenomen, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; - aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - dienstverleningsverbetering (DVV); - marktconformiteit; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - escalaties; - performance van de dienstverlening in het algemeen; - financiën; - rapportages; - service levels en boetes. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het SCG of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.</p>
P1-7.5	<p>Het SCG en de Opdrachtnemer stellen direct na het sluiten van de Raamovereenkomst gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op waarin praktische werkafspraken worden vastgelegd. Het DAP bevat in ieder geval afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De locatie en frequentie van te voeren overleg. - De contactgegevens van functionarissen die een rol spelen in de relatie tussen Opdrachtgever/SCG en Opdrachtnemer. - De wijze waarop escalaties plaatsvinden (escalatieschema). - De wijze waarop boetes worden geïnd.

P1-7.6	<p>Op verzoek van de Deelnemer vindt er tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op dienstverlening aan de Deelnemer, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). - Rapportages. - Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening. - Optimalisatie van de dienstverlening. - Servicelevels en boetes. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Deelnemer of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg tijdelijk worden verhoogd.</p>
P1-7.7	<p>De Deelnemer en de Opdrachtnemer stellen direct na het sluiten van een Nadere Overeenkomst gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op waarin praktische werkafspraken worden vastgelegd. Het DAP bevat in ieder geval afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De locatie en frequentie van te voeren overleg. - De contactgegevens van functionarissen die een rol spelen in de relatie tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. - De wijze waarop facturering plaatsvindt. - De namen van functionarissen die gemandateerd zijn bestellingen te plaatsen. - De namen van functionarissen die gemandateerd zijn contact op te nemen met de Servicedesk. - De namen van functionarissen die toegang hebben tot de (beheer)omgeving van het webbased portaal.
P1-8	Servicedesk
P1-8.1	De Opdrachtnemer dient een servicedesk te hebben.
P1-8.2	De servicedesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats.
P1-8.3	Al het contact met de servicedesk verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon, e-mail en online) mogelijk zijn.
P1-8.4	De servicedesk dient op Werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur geopend te zijn.
P1-8.5	Verzoeken van niet-geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.
P1-8.6	Bij telefonisch contact dient de servicedesk binnen Nederland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen binnen Nederland bereikbaar te zijn (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
P1-8.7	Bij telefonisch contact dient de servicedesk vanuit het buitenland gratis of tegen het reguliere tarief voor bellen vanuit het buitenland bereikbaar te zijn.
P1-8.8	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden of de Opdrachtnemer dient binnen 4 werkuren aan te geven wanneer de vraag beantwoord kan worden.

P1-8.9	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mail adres. De verstuurd e-mails dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de lay-out van verzoeken via e-mail kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
P1-9	Escalatie
P1-9.1	Indien sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst of van een Nadere Overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer jegens wie de dienstverlening tekortschiet (of het SCG) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via email aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.
P1-9.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur het toegewezen accountteam (zie eis P1-7.2).
P1-9.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door het SCG.
P1-9.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. De Deelnemer cq de Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Opdrachtgever van het SCG.
P1-10	Servicelevels en boetes
P1-10.1	Als de dienstverlening tekortschiet legt de Opdrachtgever of de Deelnemer een boete op. In Bijlage Servicelevels en Boeteregime staat aangegeven in welke gevallen een boete kan worden opgelegd en wat de hoogte van de boete is. In geval van overmacht wordt er geen boete opgelegd.
P1-10.2	De Opdrachtnemer stuurt aan het begin van iedere maand aan het SCG c.q. de Deelnemers een overzicht met overschreden servicelevels en de daarbij horende boetes. Alle boetes worden geïnd door het SCG op de wijze zoals beschreven in het DAP.
P1-10.3	Het SCG kan de oplegging van een boete één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden. Het SCG behoudt dan het recht de opgeschorte boete alsnog op te leggen, tot het moment dat het SCG schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.
P1-11	Evaluatie en verbeterplan
P1-11.1	Bij een tekortschietende dienstverlening is het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening de eerste prioriteit. De Deelnemer en het SCG kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
P1-11.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het SCG. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de dienstverlening is veroorzaakt.

P1-11.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
P1-11.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het SCG. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer c.q. het SCG vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.
P1-12	Step-in rights
	<i>Onder step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. Het SCG c.q. de Opdrachtgever is hierbij aanwezig.</i>
P1-12.1	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na tekortschieten in voldoende mate is hersteld, dan kan het SCG gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waarin in ieder geval de functionarissen plaatsnemen die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening (service manager) en het accountmanagement. Het SCG wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.
P1-12.2	Als tekortschietende dienstverlening niet binnen 4 weken na het eerst gehouden step-in overleg is hersteld, dan kan de Opdrachtgever gebruik maken van step-in rights. De Opdrachtnemer belegt een overleg waaraan in ieder geval de Opdrachtgever en de directeur van de opdrachtnemende organisatie deelnemen. De Opdrachtgever wordt in dit overleg geïnformeerd over de wijze waarop de tekortkoming wordt opgelost en is tevens gerechtigd te adviseren over de wijze waarop de tekortkoming dient te worden opgelost.
P1-12.3	Een step-in overleg dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen nadat het SCG c.q. de Opdrachtgever daar om heeft verzocht.
P1-13	Audit
P1-13.1	De Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer. In de Bijlage Kwaliteitsborging en Auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.
P1-14	Bestellen
P1-14.1	Bestellingen worden geplaatst via het webbased portaal.
P1-14.2	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een bestelproces dat tijdige levering van diensten en producten garandeert.
P1-14.3	De Opdrachtnemer stelt na de gunning elektronische formulieren en templates beschikbaar die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestellingsbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. Op verzoek van het SCG dient de Opdrachtnemer aan deze formulieren en templates aanpassingen door te voeren, mits het SCG kan onderbouwen dat deze aanpassingen noodzakelijk zijn in het kader van het bereiken/handhaven van een deugdelijke bedrijfsvoering.

P1-14.4	<p>Op de (elektronisch) formulieren die gebruikt worden voor bestellingen worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contractnummer. • Ordernummer (Opdrachtnemer, indien gehanteerd). • Ordernummer/referentie (Deelnemer, indien gehanteerd). • Organisatieonderdeel (Deelnemer, passend in de hiërarchische organisatiestructuur die in het webbased portaal is ingegeven). • Identificatie van de/het bestelde Dienst/Product, voor zover van toepassing exact conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd. • Korte omschrijving van de/het Dienst/Product. • Identificatie/omschrijving van de verkregen Gebruiksrechten en Overige Rechten, inclusief looptijden. • Te leveren aantallen. • Eenmalige en periodieke Tarieven conform Tarieflijst per besteld(e) Dienst/Product.
P1-14.5	Op Werkdagen dient een bestelling binnen één uur te worden bevestigd. Als de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient dit binnen één werkdag gemeld te worden.
P1-14.6	De Opdrachtnemer informeert de Deelnemer direct op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Deelnemer. Een en ander vrijwaart de Opdrachtnemer niet van eventuele sancties die zijn overeengekomen in de Bijlage Servicelevels en Boeteregime.
P1-15	Leveren
P1-15.1	De levertijd vangt direct na de bevestiging van de bestelling door de Opdrachtnemer aan, en eindigt vanaf het moment dat de/het te leveren Dienst/Product door de Deelnemer is geaccepteerd.
P1-15.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in Bijlage Servicelevels en Boeteregime.
P1-15.3	Een Deelnemer kan een levering weigeren (niet accepteren) als bij levering niet het ordernummer/referentie van de Deelnemer bekend is (gemaakt).
P1-16	Accepteren
P1-16.1	Een Deelnemer heeft gedurende een periode van 8 Werkuren na de levering de mogelijk de levering niet te accepteren. Als een Deelnemer na deze periode niet heeft aangegeven de levering niet te accepteren, dan wordt de levering als geaccepteerd beschouwd.
P1-16.2	Een Deelnemer heeft de mogelijkheid de periode waarin een levering dient te worden geaccepteerd te verlengen met 16 Werkuren. Deze verlenging dient voorafgaand aan de levering of binnen 8 Werkuren na de levering te zijn aangekondigd.
P1-17	Factureren
P1-17.1	Op verzoek van de Deelnemer dient de Opdrachtnemer de factuurafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) te laten verlopen.
P1-17.2	Iedere Deelnemer ontvangt eigen facturen voor de geleverde Diensten/Producten.
P1-17.3	De Opdrachtnemer dient op verzoek van twee of meer Deelnemers de aan deze Deelnemers geleverde Diensten/Producten op één gezamenlijke factuur in rekening te brengen.
P1-17.4	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer de geleverde Diensten/Producten te verdelen over verschillende facturen.

P1-17.5	Op verzoek en aangeven van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer voor iedere bestelorder een aparte factuur op te stellen.
P1-17.6	Het dient mogelijk te zijn geleverde Diensten/Producten op een factuur onder te verdelen over verschillende, door de Deelnemer opgegeven kostenplaatsen.
P1-17.7	De Deelnemer is vrij in de keuze van het (de) postadres(sen) waar de factuur naar toe gezonden moet worden. Dit adres kan verschillen van het (de) leveringsadressen. Alle factuuradressen zijn gevestigd in Nederland.
P1-17.8	<p>De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contractnummer; - factuurnummer (Opdrachtnemer); - factuurdatum; - ordernummer(s) (Opdrachtnemer); - ordernummer(s)/referentie(s) (Deelnemer); - identificatie (productnummer en naam) van de Dienst, exact conform de naamgeving zoals die in de Raamovereenkomst wordt gehanteerd; - korte omschrijving van de Dienst; - geleverde aantallen; - eenmalige kosten (indien van toepassing) per Dienst; - periodieke kosten (indien van toepassing) per Dienst; - factuurperiode; - totale kosten exclusief BTW; - totale kosten inclusief BTW; - BTW-tarief; - subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); - overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur. <p>In overleg met het SCG kan hiervan worden afgeweken, mits de gevraagde gegevens op eenvoudige wijze in samenhang met de factuur gevonden kunnen worden. Het SCG stelt als enige vast of dit al dan niet het geval is.</p>
P1-17.9	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op te stellen, waarin alle geëiste factuurgegevens staan vermeld. Deze pro forma factuur dient ter goedkeuring te worden aangeboden aan het SCG. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Diensten van start gaan.
P1-17.10	Wijziging van de factuurindeling, d.w.z. toevoeging of weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het SCG.
P1-17.11	Een factuur komt niet voor betaling in aanmerking als de factuur niet voldoet aan alle gestelde eisen, waaronder de eisen die in deze paragraaf zijn opgenomen.
P1-17.12	Een factuur komt alleen voor betaling door de Deelnemer in aanmerking als de bij de geleverde dienstverlening behorende rapportage is opgeleverd.
P1-18	Rapportage
P1-18.1	De Opdrachtnemer dient te rapporteren conform Bijlage Rapportages.
P1-18.2	De rapportages uit Bijlage Rapportages dienen te worden opgesteld per Deelnemer en, ten behoeve van het SCG, geaggregeerd over alle Deelnemers.
P1-18.3	De rapportage wordt alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.

P1-18.4	De rapportage is met behulp van het webbased portaal on-line op te vragen.
P1-18.5	Rapportage/informatie over bestellingen, leveringen, facturen en actieve licenties/abbonementen dient opgevraagd/gepresenteerd te kunnen worden voor ieder organisatieonderdeel dat is opgegeven in de hiërarchische organisatiestructuur in het webbased portaal.
P1-18.6	De Opdrachtnemer dient minimaal te kunnen rapporteren over de in de Bijlage Rapportages genoemde items.
P1-18.7	De Opdrachtnemer dient te rapporteren in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage Rapportages.
P1-18.8	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
P1-18.9	Maatwerk rapportages die op basis van een Speciale Dienst tot stand zijn gekomen komen kosteloos beschikbaar voor alle Deelnemers.
P1-18.10	De Opdrachtnemer dient de rapportages beschikbaar te stellen binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
P1-18.11	Naast de on-line beschikbaarheid worden rapportages op verzoek ook ten minste aangeleverd in ODF-formaat of Excel-formaat.
P1-18.12	De Opdrachtnemer dient de rapportages en brongegevens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten te bewaren. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
P1-18.13	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.
P1-18.14	Geautoriseerde personen kunnen in het online rapportage-informatiesysteem door middel van queries zelf informatieoverzichten genereren.

3 Perceel 2: Advisering, SAM en Inventarisatie

3.1 Dienstverlening

P2-1	Advisering en ondersteuning
P2-1.1	<p>De Opdrachtnemer dient Deelnemers te kunnen adviseren over de standaard software producten van in ieder geval de volgende Producenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adobe • Citrix • HP • IBM • Microsoft • Oracle • RedHat • SAP • VMware <p>Deze advisering kan onder meer betrekking hebben op leveringsmodellen en functionaliteit, waarbij rekening wordt gehouden met toekomstige ontwikkelingen.</p>
P2-1.2	De Opdrachtnemer dient te beschikken over diepgaande kennis van de leveringsmodellen (licentiemodellen, abonnementstructuren, etc.) van de standaard software producten waarover hij adviseert.
P2-1.3	De Opdrachtnemer dient te beschikken over algemene kennis van de functionaliteit van de standaard software producten waarover hij adviseert.
P2-1.4	De Opdrachtnemer dient te beschikken over alle actuele informatie aangaande de toekomstige ontwikkelingen van de standaard software producten waarover hij adviseert.
P2-1.5	De Opdrachtnemer dient onafhankelijk van Producenten te kunnen adviseren over de leveringsmodellen van Producenten. De Opdrachtnemer dient als gevolg daarvan niet zelf de standaard software producten te leveren waarover hij adviseert.
P2-1.6	De advisering van de Opdrachtnemer dient in ieder geval toegespitst te kunnen zijn op het behalen van financiële voordelen of op het doorvoeren van functionele aanpassingen/verbeteringen, passend bij de behoefte en situatie van de Deelnemer.
P2-1.7	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen vertegenwoordiger) op verzoek te adviseren en te ondersteunen bij het voeren van onderhandelingen met een Producent.
P2-1.8	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer te adviseren over en te bemiddelen bij geschillen over de (rechtmatige) inzet van een Standaard Software product.
P2-2	Software Asset Management
P2-2.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer een betrouwbare rapportage te kunnen opleveren over de bij deze Deelnemer werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten.

P2-2.2	Naast een gedetailleerde, uitputtende rapportage met alle werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten, dient de Opdrachtnemer ook een geconsolideerde rapportage te kunnen opleveren waarin Standaard Software producten met gelijke functionaliteit van dezelfde Producent zijn gegroepeerd.
P2-2.3	De Opdrachtnemer dient een document beschikbaar te stellen met randvoorwaarden waar een Deelnemer en de ICT omgeving van de Deelnemer aan dienen te voldoen voordat het betrouwbare overzicht met werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten geleverd kan worden. Dit document dient helder en uitputtend te zijn en dient uitsluitend strikt noodzakelijk randvoorwaarden te bevatten.
P2-2.4	De Opdrachtnemer dient de rapportage met werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten te kunnen vergelijken met een door de Deelnemer aangeleverd overzicht met aangeschafte Standaard Software producten, en dient over de verschillen te rapporteren.
P2-2.5	De Opdrachtnemer dient te adviseren over de oplossingsmogelijkheden als de hoeveelheid werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten afwijkt van de aangeschafte hoeveelheid Standaard Software producten. Dit advies gaat met name in op het eventueel afstoten/overdragen of additioneel aanschaffen van Standaard Software producten.
P2-2.6	Als de Opdrachtnemer bij een Deelnemer SAM diensten verleent, en de Deelnemer volgt de adviezen van de Opdrachtnemer die in dit kader worden gegeven, dan garandeert de Opdrachtnemer dat de Deelnemer voldoet aan de compliancy regels van de ingezette en binnen de scope van de SAM dienstverlening onderzochte Standaard Software producten.
P2-3	Inventariseren
P2-3.1	De Opdrachtnemer dient op verzoek van een Deelnemer, in het kader van een op zichzelf staande inventarisatie, een betrouwbare rapportage te kunnen opleveren over de bij deze Deelnemer werkelijk in gebruik zijnde Standaard Software producten.