

Bijlage 5 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Levering van Standaardprogrammatuur en daaraan gerelateerde Dienstverlening ten behoeve van de NZA

Versie	1.0
Datum	3 september 2021

**Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde
Dienstverlening****Vertrouwelijk****Inleiding**

In deze bijlage zijn de eisen en wensen opgenomen die gelden voor onderhavige aanbesteding. Waar in dit Programma van Eisen en Wensen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Aanbestedingsdocument en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018).

Door ondertekening van Bijlage 1 “Inschrijfformulier” verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen en Wensen. Tevens verklaart Inschrijver hiermee dat de te leveren Standaardprogrammatuur en Dienstverlening, dat onderwerp is van deze aanbesteding, aan de door de Inschrijver ingediende beantwoording van de wensen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen en Wensen zal voldoen.

Het indienen van de beantwoording van de wensen dient conform Bijlage 1 “Inschrijfformulier” deel 4A te geschieden.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Dienstverlening.....	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitgangspunten	5
1.3	Offerteproces.....	5
1.4	Leveringsproces	7
1.5	Informatieverstrekking en rapportages	8
1.6	Advies.....	8
1.7	Vraagafhandeling en helpdesk.....	8
1.8	Eisen en wensen Dienstverlening	9
2	Afdekking gewenst leveringspakket	12
2.1	Inleiding	12
2.2	Verlengen, vernieuwen en uitbreiden van huidige licenties, gebruiksrechten, abonnementen en supportcontracten	12
2.3	Kwaliteit	9
2.4	Eisen en wens over het gewenste leveringspakket	12
3	Inkoopproces van Inschrijver.....	14
3.1	Inleiding	14
3.2	Uitgangspunten	14
3.3	Eisen en wensen inkoopproces	14
4	Accountmanagement	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Uitgangspunten	16
4.3	Eisen en wens accountmanagement.....	16
4.4	Contractoverleg	17
5	Rapportages.....	19
5.1	Inleiding	19
5.2	Uitgangspunten	19
5.3	Standaardrapportages	19
5.4	Eisen advies en ondersteuning	21
6	Contact en Advies	23
6.1	Inleiding	23

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

6.2	<i>Uitgangspunten</i>	23
6.3	<i>Eisen en wens Contact en advies</i>	23
7	Registratie van Standaardprogrammatuur en onderhouds- en supportcontracten	25
7.1	<i>Inleiding</i>	25
7.2	<i>Uitgangspunten</i>	25
7.3	<i>Eisen registratie</i>	25
8	Toegang tot ondersteuningsinformatie	26
8.1	<i>Inleiding</i>	26
8.2	<i>Uitgangspunten</i>	26
8.3	<i>Wensen toegang tot ondersteuningsinformatie</i>	26
9	Commerciële voorwaarden	27
9.1	<i>Inleiding</i>	27
9.2	<i>Uitgangspunten</i>	27
9.3	<i>Prijsopgave</i>	27
9.4	<i>Irreële of manipulatieve Inschrijving</i>	28
10	Juridische Voorwaarden; Overeenkomst	29
10.1	<i>Inleiding</i>	29
10.2	<i>Overeenkomst</i>	29

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

1 Dienstverlening

1.1 Inleiding

De totale bestelomvang van Standaardprogrammatuur door de NZa bedraagt jaarlijks circa 5.000.000 euro exclusief btw. De gegeven kwantificering is gebaseerd op gegevens van voorgaande jaren en vormt geen afnamegarantie voor de toekomst.

1.2 Uitgangspunten

De Overeenkomst dient de NZa het volgende te leveren:

- Een goede contractuele basis voor de aanschaf van bestaande en nieuwe Standaardprogrammatuur.
- De administratieve vastlegging door Opdrachtnemer van de door de NZa onder de Overeenkomst afgenomen gebruiksrechten en onderhoud- en supportcontracten.
- Een optimale verzorging van de licentie aankoopadministratie, inclusief de onderhoud- en supportcontracten en rapportages.
- Ondersteuning bij optimalisatie van de huidige Installed base door consolidatie van lopende support- en onderhoudscontracten.
- Een flexibele invulling van de omvang van de te sluiten Overeenkomst als gevolg van eventuele organisatiewijzigingen.
- Uniformering van het inkoopproces.
- Een beter inzicht in het leveringsproces door eenduidige registratie van de aanschaffingen om standaardisatie (verantwoordelijkheid van de NZa zelf) een impuls te geven.

1.3 Offerteproces

Een Offerteaanvraag gedaan door de NZa dient te worden gevolgd door een Offerte door Opdrachtnemer aan de NZa. Belangrijk aan de Offerte is dat ze te allen tijde gestand wordt gedaan en dat de Offerte helder en volledig is.

Het Offerteproces kent qua procedure een tweetal varianten:

1. *Offerteaanvragen met uitzondering:*

Offerteaanvragen worden in beginsel onder de Overeenkomst afgenomen.

Voor zover de Aanbestedingswet 2012 bepaalde opdrachten geheel of gedeeltelijk uitsluit van de toepasselijkheid van de Aanbestedingswet 2012 en daarmee deze (kan) uitsluiten van de Overeenkomst, geldt deze uitzondering ook voor de betreffende opdrachten voor de beschikbaarstelling van Standaardprogrammatuur en/of Dienstverlening. Een uitzondering geldt in ieder geval:

- a. als er sprake is van uitbreiding op de bestaande Installed base, om technische redenen of om redenen van bescherming van uitsluitende rechten of;

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

- b. wanneer er sprake is van technische onverenigbaarheid bij installatie/ implementatie van andere Standaardprogrammatuur of;
- c. wanneer het een verlenging betreft van een bestaande onderhoudsovereenkomst.

2. *Reguliere Opdrachten:*

Onderstaande procedure geldt voor de reguliere Offerteaanvraag, waar geen uitzondering op van toepassing is.

- a. In zijn Inschrijving heeft Inschrijver aangegeven de gevraagde Standaardprogrammatuur en Dienstverlening te kunnen leveren gedurende de Overeenkomst. Hiermee ontstaat, na het sluiten van de Overeenkomst, een Offerte- en leveringsverplichting voor Opdrachtnemer. Voor Opdrachtnemer geldt dat Opdrachtnemer altijd de Standaardprogrammatuur van de uitgevraagde Vendors dient te offren en te leveren. Bij een Offerteaanvraag wordt van Opdrachtnemer verwacht proactief te adviseren inzake Standaardprogrammatuur van gelijke geschiktheid.
- b. Het Offerteproces start binnen de Overeenkomst door middel van een Offerteaanvraag waarin de functionele eisen en wensen vermeld zijn voor de benodigde Standaardprogrammatuur en wordt door middel van een Offerteaanvraag uitgezet bij Opdrachtnemer.
- c. Normale aanvragen (losse componenten) dienen binnen drie (3) Werkdagen geoffreerd te worden. Opdrachtnemer dient binnen de afgesproken termijn een Offerte in te dienen.
- d. Uitvragen kunnen per Standaardprogrammatuur-behoefte gedaan worden, maar er kan ook geprognosticeerd (huidige behoefte plus toekomstverwachting voor bepaalde tijd) worden uitgevraagd. In het geval van een geprognosticeerde uitvraag geldt de duur voor bepaalde tijd.

De NZa kan ook besluiten de Offerteaanvraag bij andere ondernemer(s) te plaatsen. Zie paragraaf 2.9 van het Aanbestedingsdocument voor overige voorbehouden, uitsluitingen en beperkingen.

1.3.1 Type Nadere overeenkomsten

Het sluiten van een Nadere overeenkomst geschiedt altijd schriftelijk, waarbij de volgende vormen mogelijk zijn:

- a. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Overeenkomst bij een opdrachtwaarde lager dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') kan in de vorm van een bestelopdracht met opdrachtbevestiging gebaseerd op de overeengekomen bestelprocedure of desgewenst door een getekende Nadere overeenkomst af te sluiten op basis van het model Nadere overeenkomst.
- b. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Overeenkomst bij een opdrachtwaarde gelijk aan of hoger dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') kan uitsluitend in de vorm van een getekende Nadere overeenkomst plaatsvinden op basis van het model Nadere overeenkomst.
- c. Een bijzondere vorm van een Nadere overeenkomst is een Nadere overeenkomst die voor een bepaalde periode wordt gesloten en waaronder meerdere opdrachten kunnen worden verstrekt, de geprognosticeerde uitvraag voor bepaalde tijd, met als beoogde voordelen een efficiënt bestelproces en scherpe prijscondities. Gedurende de looptijd van deze Nadere overeenkomst zal de NZa alle leveringen die binnen de overeengekomen scope vallen afroepen bij de desbetreffende Opdrachtnemer. Om te

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

komen tot de Nadere overeenkomst worden eveneens bovenstaande stappen doorlopen met als bijzonderheid dat in de Offerteaanvraag expliciet wordt vermeld dat de opdracht een Nadere overeenkomst betreft met vermelding van de opdrachten die binnen de scope van deze Nadere Overeenkomst vallen alsmede de looptijd van de Nadere overeenkomst. Opdrachtverstrekking onder deze bijzondere Nadere overeenkomst kan vervolgens rechtstreeks bij de Opdrachtnemer plaatsvinden, op basis van een Offerte voor de gecontracteerde opdracht.

1.3.2 KPI Indiening Offerte

Tussen de NZa en Opdrachtnemer afgesproken levertijden van Offertes zijn dwingend:

- Maximale doorlooptijd standaard Offerteaanvraag: drie (3) Werkdagen;
- Maximale doorlooptijd spoed Offerteaanvraag: één (1) Werkdag;

KPI maximale doorlooptijd standaard Offerteaanvraag:	≥ 99% binnen 3 Werkdagen
KPI maximale doorlooptijd spoed Offerteaanvraag:	≥ 99% binnen 1 Werkdag

Bij Offerteaanvragen op basis van een functionele of productgerichte uitvraag kan (eventueel naar aanleiding van een verzoek/overleg met de NZa) een afwijkende levertijd van de Offerte worden afgesproken. Opdrachtnemer dient akkoord van de NZa voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie

De doorlooptijd van de Offerteaanvraag vangt aan op het moment dat de NZa een Offerte vraagt aan Opdrachtnemer en eindigt op het moment dat Opdrachtnemer deze aan de NZa ter beschikking heeft gesteld. Wanneer de Offerteaanvraag voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij een Offerteaanvraag na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

1.4 Leveringsproces

Leveringen in overeenstemming met de hierover gemaakte afspraken dragen bij aan de kwaliteit van de dienstverlening van de NZa. Om deze reden is het van essentieel belang voor de NZa dat zij zicht krijgt op de tijdigheid van leveringen van Opdrachtnemer.

KPI Levering

In de aanbesteding afgesproken levertijden zijn dwingend:

KPI maximale doorlooptijd standaard levering:	≥ 90% binnen 5 Werkdagen, 100% binnen 10 Werkdagen.
KPI maximale doorlooptijd spoedlevering:	≥ 90% binnen 2 Werkdagen, 100% binnen 3 Werkdagen.

Verwachting van de NZa is dat maximaal 20% van alle bestellingen spoedleveringen zijn. Leveringen betreffen levering van Standaardprogrammatuur, onderhoudscontracten, ondersteuning (selectie, implementatie of onderhoud) en advies.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

De afleveringen van de producten wordt verondersteld samen te vallen met de ontvangst bij de NZa van de door Opdrachtnemer gestuurde pakbon. Bij verlengingen van onderhoudscontracten kan dit moment ook samenvallen bij ontvangst van een e-mail of een bericht, waarin deze bevestigt dat de verlenging is gerealiseerd.

Bij leveringen waarbij sprake is van een combinatie van meerdere soorten (bijvoorbeeld Standaardprogrammatuur in combinatie met ondersteuning en advies) kan in overleg met de NZa een afwijkende levertijd worden afgesproken. Opdrachtnemer dient akkoord van de NZa voor een afwijkende levertijd te kunnen aantonen.

Interpretatie

De doorlooptijd van de levering vangt aan op het tijdstip dat de bestelling bij Opdrachtnemer geplaatst wordt en eindigt op het moment dat de producten zijn afgeleverd dan wel zijn geleverd volgens afgesproken wijze. De doorlooptijd van leveringen wordt berekend als een percentage van de bestellingen op orderregelniveau dat in overeenstemming met de gevraagde aantallen is afgeleverd.

Wanneer de bestelling voor 12:00 uur wordt geplaatst telt de dag van plaatsing nog mee in de berekening van de doorlooptijd en bij een bestelling na 12:00 uur start de doorlooptijd vanaf de volgende Werkdag.

1.5 Informatieverstrekking en rapportages

Informatie over de aanschaffingen kunnen bijdragen aan het streven van de NZa naar verdergaande standaardisatie in het gebruik van Standaardprogrammatuur, in lagere prijzen en in een verbetering van het licentiebeheer.

1.6 Advies

Waar mogelijk, maar tenminste in Offertes, wenst de NZa binnen de context van de gerelateerde Dienstverlening gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd over alle aspecten van de Dienstverlening zoals over gebruikte Standaardprogrammatuur, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud en support. Dit alles vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie en kostenverlaging hiervan voor de NZa. Deze vorm van Dienstverlening moet zodanig vorm krijgen, dat er een gemeenschappelijkheid dan wel samenwerkingsvorm ontstaat waarbij de NZa optimalisatie van het gebruik van licenties voor Standaardprogrammatuur en structurering en inzichtelijkheid in de totstandkoming en wijziging van contracten voor onderhoud en support bereikt.

1.7 Vraagafhandeling en helpdesk

Onderdeel van een goed leveringsproces is een goede vraagafhandeling en ondersteuning. De NZa verwacht van Opdrachtnemer dat deze een contact- en helpdeskservices zal leveren bereikbaar via de telefoon en/of e-mail en/of online voor alle binnen het kader van deze aanbesteding aan te schaffen Standaardprogrammatuur. Deze helpdeskservices zijn minimaal beschikbaar tijdens Werkdagen van 8.00-17.00 uur. Alle verzoeken van de

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

NZa worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De helpdeskservices omvatten minimaal de volgende diensten:

- Informatie over Standaardprogrammatuur.
- Informatie en adviezen over Standaardprogrammatuur licenties / abonnementen.
- Adviezen over Standaardprogrammatuur onderhoud.
- Escalaties over Standaardprogrammatuur naar de Vendor.

1.8 Eisen en wensen Dienstverlening

Algemeen

EIS 001: Met het beantwoorden van de wensen stelt Inschrijver zich garant het hierin opgenomen antwoord gedurende de looptijd van de Overeenkomst gestand te doen.

EIS 002: Opdrachtnemer zal alle bij hem aangeschafte Standaardprogrammatuur en contracten gestructureerd vastleggen waarbij Opdrachtnemer zich expliciet conformeert aan de informatiebehoeften van de NZa op dit gebied.

EIS 003: Opdrachtnemer zal ondersteuning en/of advies geven bij het komen tot efficiënte licentievormen/-contracten voor de aangevraagde Standaardprogrammatuur op basis van de gestructureerde eigen vastlegging van eerder bij hem aangeschafte Standaardprogrammatuur producten gecombineerd met eventueel aanvullend door de NZa aangereikte informatie.

EIS 004: Opdrachtnemer brengt tijdig (zoals vermeld in 1.3) gedetailleerde Offertes uit voor de door de NZa gevraagde Standaardprogrammatuur en Dienstverlening.

EIS 005: Opdrachtnemer registreert namens de NZa alle aanschaffingen en onderhoudscontracten die bij hem zijn afgenomen.

WENS 001: Inschrijver toont in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 en maximaal 750 woorden (inclusief eventuele grafische weergaven), aan op welke wijze Inschrijver vormgeeft aan productgerichte uitvragen door de NZa. Het uitgangspunt hierin is dat de NZa professioneel wil worden ondersteund en ontzorgd, met betrekking tot de meest optimale inzet van de gevraagde behoefte in relatie tot ontwikkelingen in de markt, alsmede eventuele discrepantie tussen belangen van de NZa en derde partijen. De beantwoording bevat in ieder geval de volgende elementen:

- Hoe het proces van de Inschrijver van opdracht tot en met levering (inclusief randvoorwaarden, structuur en tijdsplanning) is vormgegeven en geborgd.
- Op welke wijze Inschrijver de vereisten omtrent de AVG borgt.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

- Op welke wijze de NZa geadviseerd wordt over het gevraagde product.
- Op welke wijze Opdrachtnemer zorgdraagt voor een adequate contractering en adequate levering.
- Op welke wijze Inschrijver aanvullend op de bovenstaande vragen zijn toegevoegde waarde toont.

WENS 002: Inschrijver toont in een plan van aanpak van maximaal 3 A4 en maximaal 1000 woorden (inclusief eventuele grafische weergaven), aan op welke wijze Inschrijver vorm geeft aan functionele uitvragen door de NZa. Het uitgangspunt hierin is dat de NZa professioneel wil worden ondersteund en ontzorgd, met betrekking tot de meest optimale inzet van de gevraagde behoefte en in relatie tot ontwikkelingen in de markt, alsmede eventuele discrepantie tussen belangen van de NZa en derde partijen. De beantwoording bevat in ieder geval de volgende elementen:

- Hoe het proces van de Inschrijver van opdracht tot en met levering (inclusief randvoorwaarden, structuur en tijdsplanning) is vorm gegeven en geborgd.
- Op welke wijze Inschrijver de vereisten rond de AVG borgt.
- Op welke wijze de NZa wordt geadviseerd met betrekking tot de (gestelde wensen en eisen van de) functionele uitvraag.
- In het geval van een onbekende markt voor Inschrijver, op welke wijze Inschrijver deze onbekende markt aanpakt.
- Op welke wijze Opdrachtnemer zorgdraagt voor een adequate contractering en adequate levering.
- Op welke wijze Inschrijver verschillende oplossingen aanbiedt.
- Op welke wijze Inschrijver aanvullend op de bovenstaande vragen zijn toegevoegde waarde toont.

Offerteproces

EIS 006: Opdrachtnemer conformeert zich aan de maximale doorlooptijden van standaard- en speed Offerteaanvragen.

EIS 007: Opdrachtnemer bevestigt aanvragen voor Standaardprogrammatuur welke door de NZa worden gedaan met een directe bevestiging van ontvangst.

EIS 008: De Offerte naar aanleiding van een aanvraag wordt:

1. digitaal aangeboden- en eventueel ook schriftelijk toegezonden;
2. aangeboden in downloadbare pdf formaat;
3. opgenomen in rapportages aan de NZa.

EIS 009: Opdrachtnemer beantwoordt alle aanvragen voor Standaardprogrammatuur welke door de NZa worden gedaan met een Offerte.

Offertes omvatten standaard ten minste de volgende items:

1. Offertenummer de NZa
2. Verwijzing naar EALSP NZa
4. Offertedatum
5. Geldigheidsduur Offerte
6. Beschrijving voorgestelde oplossing (bij functionele uitvraag)
7. Productomschrijving inclusief versienummer, unieke productcode en operating system
8. Geoffreerde aantallen
9. Soort licentie (indien van toepassing)
10. Verwachte leverdatum
11. Ingangsdatum (onderhoudscontract)
12. Einddatum (onderhoudscontract of tijdelijke licenties)
13. Maximale opslagpercentage/geboden opslagpercentage
14. Totaalprijs exclusief en inclusief btw
15. Totaalprijs exclusief en inclusief kortingen en bonussen direct gerelateerd aan de levering.
16. Opmerkingen
17. Indien van toepassing: alle informatie die vanuit de (eventueel reeds bestaande) aangeboden Standaardprogrammatuur aan derden wordt verstrekt.

Leveringsproces

EIS 010: Inschrijver conformeert zich aan de maximale doorlooptijden van normale- en spoedleveringen.

EIS 011: Indien de NZa hierom vraagt, bevatten afleveringsbonnen standaard tenminste de volgende items:

1. Offertenummer van de NZa
2. Offertedatum
3. Productomschrijving incl. versienummer, unieke productcode en operating system
4. Geleverde aantallen (per onderdeel, module etc.)
5. Soort licentie (indien van toepassing)
6. Leverdatum
7. Ingangsdatum (onderhoudscontract)
8. Einddatum (onderhoudscontract of tijdelijke licenties)

2 Afdekking gewenst leveringspakket

2.1 Inleiding

De bedrijfsvoering van de NZa wordt ondersteund met een diversiteit aan Standaardprogrammatuur producten. De continuïteit van de bedrijfsvoering is voor de NZa essentieel. Voor Inschrijver geldt dat hij alle Standaardprogrammatuur van de desbetreffende Vendors dient te kunnen leveren en dat hij geautoriseerd is om met desbetreffende Vendors onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van de NZa.

2.2 Verlengen, vernieuwen en uitbreiden van huidige licenties, gebruiksrechten, abonnementen en supportcontracten

Op dit moment is er een divers landschap aan Standaardprogrammatuur (in verschillende vormen waaronder abonnementen (ook SaaS en PaaS) bij de NZa in gebruik. Binnen de looptijd van de Overeenkomst worden op basis hiervan licenties en gebruikersrechten aangeschaft en worden onderhoud- en supportcontracten verlengd. Voor de NZa is het belangrijk dat Inschrijver de in Bijlage 8 opgenomen Licenties kan afdekken en bereid is - al dan niet met tussenkomst van onderaannemers en/of samenwerkingspartners - nieuwe Standaardprogrammatuur in het leveringspakket op te nemen.

2.3 Kwaliteit

Inschrijver dient aan te tonen over een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem te beschikken door middel van het overleggen van een kopie van een geldig kwaliteitscertificaat (NEN-EN- ISO 9001 of vergelijkbaar), welke is opgesteld door een erkende organisatie voor kwaliteitscontrole. Indien inschrijver niet beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem dient Inschrijver bewijslast te overleggen dat zijn kwaliteitssysteem, ten minste gelijkwaardig is.

2.4 Eisen en wens over het gewenste leveringspakket

EIS 012: Inschrijver dient alle Standaardprogrammatuur van de bijhorende Vendors te kunnen leveren.

EIS 013: Inschrijver dient geautoriseerd te zijn om met de bijhorende Vendors onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van de NZa. De winnende Inschrijver dient door middel van op het moment van Inschrijving geldige certificeringen en/of formele verklaring van de betreffende Vendors aan te tonen dat hij gerechtigd en in staat is om namens de NZa onderhoudsovereenkomsten af te sluiten op de bestaande en toekomstig te verwerven producten. De certificeringen en/of de verklaring van de betreffende Vendors dienen onder vermelding van deze eis tijdens de verificatiefase door de winnende Inschrijver te worden ingediend.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening**Vertrouwelijk**

- WENS 003: De NZa wenst met een Inschrijver te werken die – op sluitingsdatum van de Inschrijving - Standaardprogrammatuur van alle van de in bijlage 8 genoemde Vendors kan leveren en gerechtigd is om onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van de NZa. Inschrijver dient aan te geven dat hij de Standaardprogrammatuur kan leveren en of hij geautoriseerd is om onderhoudsovereenkomsten af te sluiten ten behoeve van de NZa. Inschrijver dient door middel van op het moment van Inschrijving geldige certificeringen en/of formele verklaringen van de betreffende Vendors aan te tonen dat hij in staat is om onderhoudsovereenkomsten af te sluiten op de bestaande en toekomstig te verwerven producten. De certificeringen en/of de verklaringen van de betreffende Vendors dienen als een aparte bijlage en onder vermelding van deze wens bij Inschrijving te worden ingediend. Hoe meer aan deze wens tegemoet wordt gekomen, hoe beter de beoordeling.
- WENS 004: Inschrijver dient door middel van op het moment van Inschrijving een geldige kopie kwaliteitscertificaat (NEN-EN- ISO 9001 of vergelijkbaar) aan te tonen over een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem te beschikken. Indien inschrijver niet beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem dient Inschrijver bewijslast te overleggen dat zijn kwaliteitssysteem, ten minste gelijkwaardig is.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

3 Inkoopproces van Inschrijver

3.1 Inleiding

Opdrachtnemer dient Offertes binnen de overeengekomen termijn en foutloos op te leveren en met kennis van zaken van de te leveren producten adviezen aan de organisatie van de NZa te leveren.

3.2 Uitgangspunten

Een goede inkooporganisatie van Inschrijver met gedegen contacten en contracten met Vendors vormt derhalve de basis voor het kunnen voldoen aan de eisen welke de NZa aan de levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening stelt. Hierbij wordt tevens verwacht, dat Inschrijver een gedegen kennis en ervaring heeft op het gebied van het inkopen van Standaardprogrammatuur en dat zij kan aantonen hoe zij de kwaliteit en continuïteit hiervan heeft geborgd. Inschrijver dient dan ook te beschikken over een goed geoutilleerde inkoopafdeling om de NZa op efficiënte en effectieve wijze te kunnen voorzien van de gewenste Standaardprogrammatuur en bijbehorend onderhoud en support.

3.3 Eisen en wensen inkoopproces

EIS 014: Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van de leveringen aan de NZa de gehele looptijd van de Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten is geborgd.

EIS 015: Opdrachtnemer garandeert dat de contractenadministratie ten behoeve van de NZa actueel gehouden wordt.

EIS 016: Kortingen en bonussen in relatie tot de levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening worden geregistreerd en inzichtelijk gemaakt voor de NZa teneinde de “netto inkoopprijs” – en de daarover bij de NZa in rekening te brengen opslag - te kunnen vaststellen. Bij het berekenen van de “netto inkoopprijs” moet rekening worden gehouden met kortingen en bonussen die direct zijn gerelateerd aan de levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening, en derhalve zichtbaar zijn op de inkoopfactuur van Opdrachtnemer. Met eventuele generieke kortingen die achteraf worden verkregen op basis van (totale) omzetdoelstellingen e.d. (zoals “kick-back fees” en “clawbacks”) hoeft geen rekening te worden gehouden bij het berekenen/inzichtelijk maken van het begrip “netto-inkoopprijs”. Deze worden geacht geen rechtstreeks verband te houden met de levering.

Indien een korting (of de bonus) eerst achteraf van de Vendor wordt verkregen (bijvoorbeeld na implementatie van de geleverde Standaardprogrammatuur) dient Inschrijver dat te registreren en inzichtelijk te maken voor de NZa. De “netto inkoopprijs” en de daarover bij de NZa in rekening te brengen opslag zal in dat geval opnieuw door de Opdrachtnemer moeten worden berekend. De te veel in rekening gebrachte opslag zal aan de NZa moeten worden terugbetaald. Opdrachtnemer zendt de NZa hiervoor binnen 30 dagen na ontvangst van de korting/bonus een

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

creditfactuur met een (nieuwe) berekening van de “netto inkoopprijs” en de in rekening te brengen opslag.

EIS 017: In de Offerteadministratie van Opdrachtnemer worden de doorlooptijden van het bestelproces (van Offerteaanvraag tot levering) bijgehouden.

EIS 018: Opdrachtnemer is bereid de NZa inzicht te geven in haar Offerteadministratie (voor zover voor de NZa relevant).

EIS 019: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een in te zetten onderaannemer geen invloed heeft op leveranties (zowel qua Dienstverlening als levering van Standaardprogrammatuur) aan de NZa.

EIS 020: Indien gevraagd adviseert Opdrachtnemer inzake de aanschaf van open source en SaaS producten.

EIS 021: Opdrachtnemer zorgt er voor dat de facturatie van door de NZa ingekochte Standaardprogrammatuur en gerelateerde dienstverlening via Opdrachtnemer verloopt.

EIS 022: Facturen bieden de mogelijkheid voor een specificatie van pay per use, abonnementen etc. en kunnen conform wensen van de NZa worden samengesteld door Inschrijver. Bijvoorbeeld : een totaal bedrag van een factuur kan via drilldown tot op line item niveau per item worden gespecificeerd.

WENS 005: Inschrijver toont in maximaal 3 A4 en maximaal 1000 woorden (inclusief grafische weergaven), aan hoe Inschrijver de kennis in relatie tot deze Opdracht binnen haar organisatie borgt, in stand houdt en uitbreidt. Hierbij dient in ieder geval te worden ingegaan op het kennisniveau van het team rondom:

- Standaardprogrammatuur (Standaard Software)
- De ARBIT-2018
- De AVG
- Kennis m.b.t. gebruiksrechten (alle vormen, zoals licenties en subscriptions)
- SaaS en PaaS kennis
- Marktkennis regulier en niche
- EULA's en andere vormen van gebruiksrecht overeenkomsten
- Het toepassen van maatschappelijk verantwoord inkopen bij Standaardprogrammatuur en gerelateerde dienstverlening en de ontwikkelingen op de markt daaromtrent.

4 Accountmanagement

4.1 Inleiding

De NZa wenst een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer, die in voldoende mate op de hoogte is van de situatie bij de NZa en kennis heeft van of opbouwt omtrent de organisatie van de NZa. Daarnaast heeft dit aanspreekpunt effectieve toegang tot de Vendors, wat onder andere blijkt uit het adequaat kunnen opleveren van onder meer informatie over softwareproducten, voorwaarden waaronder deze geleverd worden, licentiemodellen en het toegang hebben tot escalatiekanalen.

4.2 Uitgangspunten

Belangrijke taken die bij dit aanspreekpunt worden belegd zijn:

- het primaire contactpunt zijn voor het contractmanagement van de NZa;
- het organiseren van een tijdige, volledige en juiste registratie over de door Opdrachtnemer te realiseren of gerealiseerde leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- het organiseren van een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering over aflopende onderhoudscontracten;
- het bespreken van informatie over de leveringen, onderhoud, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- escalatieniveaus zijn voor die situaties waarbij een discussie ontstaat over de kwaliteit van leveringen, onderhoud & support, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- aanspreekpunt zijn voor de NZa voor de leveringen door Opdrachtnemer (zowel voor escalaties, als structureel);
- aanspreekpunt zijn voor de NZa ten behoeve van overleg over leveringen, onderhoud en support, bijbehorende (software- gerelateerde) diensten en dienstverlening;
- overleg over urgente situaties.

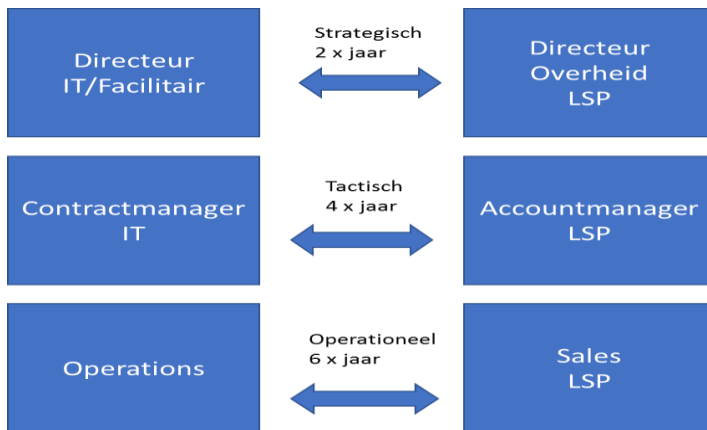
4.3 Eisen en wens accountmanagement

EIS 023: Opdrachtnemer stelt een functionaris en diens plaatsvervanger aan die op het operationele vlak het contact zal onderhouden met de nader te benoemen beheerder(s) van de NZa.

EIS 024: Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek overleg op strategisch, contractueel en operationeel niveau teneinde de optimale benutting van de Overeenkomst te bewaken en de performance van Opdrachtnemer te evalueren, conform onderstaande model.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk



EIS 025: Opdrachtnemer stelt zich garant voor het uitvoering geven aan afspraken welke op strategisch, contractueel en operationeel niveau worden gemaakt.

EIS 026: Opdrachtnemer zal in samenspraak met de contractmanager van de NZa werkafspraken maken en hier concreet invulling aan geven teneinde de uitvoering van de Overeenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen.

EIS 027: Opdrachtnemer heeft met betrekking tot deze Opdracht een incidenten- en een escalatieprocedure.

EIS 028: Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer is direct aanspreekbaar voor incidenten en escalaties en draagt zo snel als mogelijk zorg voor een oplossing.

EIS 029: Opdrachtnemer reageert binnen drie (3) Werkdagen op aangemelde incidenten en/of escalaties.

EIS 030: Ingeval van melding van een structureel probleem waarvoor het aanspreekpunt wordt aangesproken, wordt ten minste binnen vier (4) Werkdagen een aanvang gemaakt met het oplossen van het probleem.

EIS 031: Opdrachtnemer stemt in met het pas als opgelost beschouwen van een incident/escalatie als een eindrapportage door de NZa is geaccepteerd.

4.4 Contractoverleg

Ten behoeve van de communicatie tussen de Partijen wil de NZa minimaal tweemaal (2) per jaar vanuit strategisch niveau, viermaal (4) keer per jaar vanuit contractmanagement en zesmaal (6) per jaar vanuit operationeel niveau overleg voeren met het primaire aanspreekpunt van Opdrachtnemer over de uitvoering

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening**Vertrouwelijk**

van de Overeenkomst en andere contractuele aangelegenheden. Primair van belang zijn de volgende onderwerpen ten behoeve van het overleg:

- Prestaties
- Rapportages over levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening
- Escalaties
- Vaststellen van verbeterplannen
- Adviezen
- Ontwikkelingen bij de NZa

Opdrachtnemer verzorgt de vastlegging van de bespreking. Na het afsluiten van de Overeenkomst worden met betrekking tot bovenstaande met de NZa werkafspraken gemaakt.

EIS 032: Inschrijver conformeert zich aan de periodiciteit van het strategisch, contractmanagement en operationeel overleg en de inhoud en verslaglegging van deze overleggen.

5 Rapportages

5.1 Inleiding

De informatieverstrekking over de aanschaffingen van Standaardprogrammatuur door de NZa moet leiden tot verdergaande professionalisering van het licentiemanagement van de NZa en verbetering van de efficiëntie en effectiviteit van het licentiegebruik. De mate waarin Opdrachtnemer de NZa kan ondersteunen is een element dat in de beoordeling zwaar meeweegt.

5.2 Uitgangspunten

Naast het vermogen tot de levering van het gevraagde tegen de meest gunstige voorwaarden en prijzen staan inzicht en rapportage daarover centraal in de behoefte van de NZa. In het voorgaande is de informatiebehoefte per item aan de orde geweest. In deze paragraaf gaat het vooral over de rapportagemogelijkheden over de aanschaffingen en het aanschaffingsproces. Hierbij is aandacht voor:

- Het in pdf formaat kunnen verkrijgen van de gewenste overzichten.
- Het beschikbaar zijn van standaardrapportages van Opdrachtnemer.
- De mogelijkheid om specifieke rapportages samen te stellen voor/door de NZa.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de NZa in Offertes (maar ook op andere momenten) actief adviseert over mogelijkheden om de efficiëntie -met behoud van gevraagde functionaliteit-, te vergroten (bijvoorbeeld door andere licentiemodellen toe te passen, passend op de concrete afname). De te sluiten Overeenkomst beoogt de randvoorwaarden te scheppen terwijl de realisering hiervan plaats moet vinden door een nauwe samenwerking tussen de Partijen.

De NZa wenst rapportages te ontvangen om inzicht te behouden in het totaal van licentie aanschaffingen.

5.3 Standaardrapportages

Met standaardrapportages worden rapportages bedoeld die de NZa regulier wenst te ontvangen, waarbij de benodigde informatie vooraf is gedefinieerd door de NZa. De standaardrapportage geeft vorm aan de normale informatieverstrekking door Opdrachtnemer over de status van haar relatie met de NZa en verschaft inzicht in informatieaanvragen, bestellingen, leveringen, prijzen, klachten, onderhoud, licenties, trends, etc. Standaardrapportages worden periodiek, aan de NZa verstrekt in een in overleg tussen de NZa en Opdrachtnemer vastgesteld format.

1. Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer levert, conform een tussen de NZa en Opdrachtnemer vastgesteld format, per kwartaal een rapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) op met minimaal onderstaande inhoud. Over elke kwartaal levert Opdrachtnemer op uiterlijk de tiende Werkdag van het daaropvolgende kwartaal een rapportage op aangaande Offertes, leveringen, accountgesprekken en klachten.

Offertes

- Soort aanvraag: Spoed- of normale procedure
- Datum en tijd aanvraag Offerte door de NZa

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

- Datum en tijd afgifte Offerte door Opdrachtnemer
- Offertenummer
- Naam Vendor
- Artikelnummer Vendor
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.
- Prijs
- Offertedoorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd.

Leveringen

- Soort levering: Spoed- of normaalprocedure
- Datum bestelling
- Datum van aflevering
- Ordernummer de NZa
- Naam Vendor
- Artikelnummer Vendor
- Product: soort en aantal. Bij soort dient de aanschaf van licenties, abonnement etc. onderscheiden te worden van (een verlenging van) onderhoudscontracten en/of andere dienstverlening.
- Prijs (aangeven korting en/of opslag), per orderregel en totaal
- Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd

Dienstverlening/Advies:

- Datum bestelling
- Ordernummer
- Naam Vendor
- Dienst: soort
- Prijs
- Bij dienstverlening wordt het gehanteerde uurtarief expliciet aangegeven
- Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd

Overzicht accountgesprekken

- Naam van de contactpersoon bij het onderdeel
- Gespreksonderwerp
- Datum
- Gemaakte (vervolg) afspra(a)k(en)

Klachten



Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

Klachten dienen in de rapportage te worden opgenomen. De klachtenrapportage omvat minimaal het aantal ontvangen klachten, toelichting op de klacht, wanneer deze gemeld zijn, de status van de klachtenafhandeling, de naam van de aanmelder.

2. Jaarrapportage

Opdrachtnemer levert per jaar op uiterlijk de tiende Werkdag volgend op 31 december van elk jaar een gecumuleerde jaarrapportage (in digitale –per email- of indien gevraagd papieren vorm) van de kwartaalrapportage. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer haar visie op de marktontwikkelingen voor het komende jaar(jaren), besparingsmogelijkheden, verbeteringen die in de relatie met de NZa gerealiseerd kunnen worden en hoe zij in het afgelopen jaar haar beleid rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft uitgevoerd.

KPI

KPI op de levering van alle hierboven genoemde rapportages is: 100%.

Boete

Indien Opdrachtnemer (onderdelen van) de genoemde rapportages niet tijdig oplevert behoudt de NZa zich, zonder ingebrekestelling van Opdrachtnemer, het recht voor tot het opleggen van een boete van € 100,-- per kalenderdag met een maximum van €1.000,-- voor de betreffende overschrijding in tijd en tekortkoming in volledigheid. Wanneer door het niet tijdig aanleveren van overzichten van de afloopdata van contracten extra kosten ontstaan voor de NZa dan zal Opdrachtnemer deze kosten integraal op zich nemen.

5.4 Eisen advies en ondersteuning

EIS 033: Inschrijver conformeert zich aan de vermelde rapportage periodiciteit.

EIS 034: Inschrijver conformeert zich aan de vermelde minimale inhoud van de rapportages.

EIS 035: Opdrachtnemer geeft de NZa (digitaal) toegang tot gegevens over zijn bestellingen.

EIS 036: Inschrijver conformeert zich aan de vermelde norm en KPI voor de oplevering van rapportages.

EIS 037: Opdrachtnemer ziet rapportages ongeacht de vorm waarin dit plaatsvindt als onderdeel van de Dienstverlening. Hiervoor worden bij de NZa geen additionele kosten in rekening gebracht.

EIS 038: Opdrachtnemer draagt zorg voor periodieke rapportage aan de NZa over trends ten aanzien van het aantal vragen (stijging/daling/analyse) per periode.

**Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde
Dienstverlening****Vertrouwelijk**

- EIS 039: Opdrachtnemer verschaft de NZa inzichten / overzichten / rapportages:
1. in digitale vorm (pdf formaat);
 2. in verder bewerkbare digitale vorm (spreadsheet, database bestandsformaat, o.i.d.);
 3. in elk door de NZa gewenste digitale vorm en lay-out;
 4. de NZa kan beschikken over een export van haar gegevens uit de registratie van Opdrachtnemer voor intern gebruik.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

6 Contact en Advies

6.1 Inleiding

De NZa wenst te beschikken over een Nederlandstalig contactcenter ten behoeve van vraagafhandeling op Werkdagen ten minste telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur. Het contactcenter beantwoordt inhoudelijke vragen over pakketten die reeds bij de NZa in gebruik zijn en adviseert de NZa.

6.2 Uitgangspunten

De NZa verwacht van Inschrijver dat hij zich informatie en kennis van de NZa en de Standaardprogrammatuur situatie van de NZa eigen maakt en deze benut om de Dienstverlening concreet vorm te geven in de kwaliteit die door De NZa gewenst wordt.

De NZa wenst gevraagd en ongevraagd door Opdrachtnemer te worden geadviseerd over gebruikte Standaardprogrammatuur, aantallen, licentie(vormen) en onderhoud vanuit de insteek dat het advies gericht is op verdere optimalisatie hiervan voor de NZa. Vraagbeantwoording over eerstelijns technische informatie rondom beschikbaarheid van Programmatuur producten, licenties, onderhoud, patches, upgrades en downgrades, installatie en de support daarop behoort tot het verwachte ondersteuningsniveau.

6.3 Eisen en wens Contact en advies

EIS 040: Opdrachtnemer beschikt over een contactcenter die de door de NZa gevraagde onder paragraaf 6.1 en 6.2 kan bieden in de Nederlandse taal.

EIS 041: Opdrachtnemer levert binnen haar contact en advies-services:

- Adviezen over passende vormen voor Standaardprogrammatuur onderhoud.
- Eerstelijns technische informatie c.q. assistentie bij vragen over Standaardprogrammatuur.
- Ondersteunt escalaties over Standaardprogrammatuur naar de Vendor.

EIS 042: Inschrijver beschikt over operationele kennis van en ervaring met een groot scala aan Standaardprogrammatuur.

EIS 043: Inschrijver heeft het verkrijgen en behouden van praktische kennis en ervaring intern geborgd.

WENS 006: Inschrijver beschrijft in maximaal 3 A4 en maximaal 1000 woorden (inclusief grafische weergaven), hoe hij efficiënt en effectief invulling geeft aan de gevraagde contact en advieswerkzaamheden en de daarvoor benodigde kennis in relatie tot deze Opdracht borgt. Het antwoord dient tenminste in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Wijze waarop proactief geadviseerd wordt aan de NZa, in ieder geval over:
 - o Open source en SaaS (voorkeursbeleid).
 - o Open standaarden (verplichting).
 - o Nieuwe (technologische) ontwikkelingen.

**Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde
Dienstverlening**

Vertrouwelijk

- Toegang tot informatie van Vendors.
- Bereikbaarheid en besturingsstructuur van Inschrijver.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

7 Registratie van Standaardprogrammatuur en onderhouds- en supportcontracten

7.1 Inleiding

Registratie gaat over de vastlegging van leveringen van Standaardprogrammatuur en onderhoud en supportcontracten ten behoeve van de NZa door Opdrachtnemer.

7.2 Uitgangspunten

De NZa is en blijft zelf eindverantwoordelijk voor het licentiebeheer maar Opdrachtnemer registreert alle leveringen, onderhoud & support voor de NZa die binnen de Overeenkomst bij Opdrachtnemer worden aangeschaft. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor een tijdige, volledige, juiste en voldoende frequente signalering naar de NZa over aflopende onderhoudscontracten.

Deze registratie en het hieraan verbonden inzicht beoogt een bijdrage te leveren aan onder andere:

- verbetering van het licentiebeheer voor Standaardprogrammatuur in gebruik door de NZa;
- inzicht in aanschaffingen en onderhouds- en supportcontracten door de NZa bij Opdrachtnemer;
- het tijdig verlengen, wijzigen of opzeggen van benodigde onderhoud & supportcontracten.

7.3 Eisen registratie

EIS 044: Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanige licentieadministratie voor de Standaardprogrammatuur die de NZa heeft afgenomen tijdens de duur van de Overeenkomst, dat hierin alle aanschaffingen zijn opgenomen met een mate van detaillering, die aansluit bij de informatiebehoeften van de NZa.

EIS 045: Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde de NZa in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van Standaardprogrammatuur door een Vendor, te kunnen beantwoorden.

EIS 046: Opdrachtnemer draagt aan het eind van de Overeenkomst binnen de transitieperiode bestanden en rapportages die ten behoeve van de NZa zijn gemaakt over aan de NZa.

8 Toegang tot ondersteuningsinformatie

8.1 Inleiding

De NZa vindt certificering van Inschrijver door Vendors een belangrijke indicatie voor de kwaliteit van de ondersteuning die Inschrijver aan de NZa kan geven.

8.2 Uitgangspunten

Naast brede kennis van Standaardprogrammatuur, mogelijke installatieproblemen, licentiestructuren en mogelijkheden bij de Opdrachtnemer zelf wordt het door de NZa belangrijk gevonden dat de Opdrachtnemer zelf ook op een adequate wijze wordt ondersteund door Vendors. Door een goede relatie op dit niveau is de Opdrachtnemer verzekerd tot snelle toegang tot kennis en ondersteuning vanuit dergelijke disciplines, hetgeen in sommige oplossingstrajecten nadrukkelijk een pre kan blijken te zijn. Dit uit zich bijvoorbeeld in snelle en adequate (to the point) beantwoording van vragen van de NZa.

8.3 Wensen toegang tot ondersteuningsinformatie

WENS 007: Inschrijver beschrijft voor de eerste drie (3) Vendors die hij heeft gegarandeerd in EIS 013: in maximaal drie (3) A4 en maximaal 1000 woorden (inclusief grafische weergaven) zijn relatie hiermee. Daarbij dient Inschrijver per Vendor aan te geven welke meerwaarde de beschreven relatie voor de NZa in het kader van de Opdracht oplevert.

9 Commerciële voorwaarden

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de commerciële voorwaarden die van toepassing zijn op de Opdracht beschreven. Tevens staan in dit hoofdstuk instructies voor het doen van een prijsopgave voor de Opdracht. Zowel commerciële eisen als wensen worden onderscheiden. Voor een uitleg en instructies inzake de eisen en wensen wordt verwezen naar hoofdstuk 5 in het Aanbestedingsdocument.

9.2 Uitgangspunten

1. De in de Inschrijving aangeboden opslagpercentages gelden als absolute maximumpercentages voor alle Standaardprogrammatuur en Dienstverlening van de desbetreffende Vendor. Deze maximum opslagpercentages gelden op de netto inkoopprijs, zoals die tussen Opdrachtnemer en Vendors geldt, dan wel als door de NZa reeds prijsafspraken zijn gemaakt met de desbetreffende Vendor, op de inkoopprijs zoals die tussen de NZa en Vendor geldt.
3. De in de Overeenkomst vastgelegde maximum opslagpercentages staan vast voor de looptijd van vier (4) jaar en de eventuele verlengingen van de looptijd van de Overeenkomst.
4. De prijs na optelling van de opslag is all-in, dus inclusief o.a. kosten voor de aanschaf van het gebruiksrecht/de licentie en de kosten voor onderhoud en support. Wanneer geen subscription model wordt uitgevraagd dienen Inschrijvers inzichtelijk te maken welke kosten voor het gebruiksrecht/de licentie in rekening worden gebracht en welke kosten voor het onderhoud- en support. Het is Inschrijvers niet toegestaan om te schuiven met kosten. De geoffreerde tarieven dienen een juiste weergave te vormen van de uitgevraagde kostensoort. Aanschafkosten kunnen derhalve niet worden verdisconteerd in het voor onderhoud- en support in rekening gebrachte tarief (en vice versa). Bij verlenging van een onderhouds- en supportcontract kunnen alleen de kosten voor onderhoud- en support in rekening worden gebracht.
5. De kosten voor onderhoud en support dienen inclusief loon-, materiaal-, reis-, verblijf- en voorrijkosten etc. te zijn.
6. Alle aangeboden tarieven dienen te worden afgegeven in euro's en exclusief btw te worden vermeld.
7. Opdrachtnemer verplicht zich indien gewenst door de NZa om facturen elektronisch aan te bieden overeenkomstig het bepaalde in de als Bijlage 11 opgenomen 'Voorwaarden elektronisch factureren'.

EIS 047: De Inschrijver verklaart zich akkoord met alle in paragraaf 9.2 genoemde uitgangspunten.

9.3 Prijsopgave

1. Voor het doen van een prijsopgave wordt Inschrijver geacht uitsluitend de prijsopgavetabel in Bijlage 6 'Prijsopgavetabel' te gebruiken.
Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur (formules etc.) van deze formulieren op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure
2. De volumes in de tabellen zijn gebaseerd op de afname per jaar van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening over de afgelopen drie jaar. Aan deze omzetten kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Beoordeling vindt plaats op basis van de aangeboden (gewogen) maximale nominale opslag. Voor de wijze van puntentoekenning wordt verwezen naar de uitleg in Bijlage 6.



Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

4. Beoordeling vindt plaats op basis van de aangeboden (gewogen) maximale opslag. Voor de wijze van puntentoekenning wordt verwezen naar de uitleg in Bijlage 6.

EIS 048: De Inschrijver verklaart zich akkoord met alle in paragraaf 9.3 genoemde uitgangspunten voor prijsopgave en prijsbeoordeling.

EIS 049: De NZa heeft het recht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst eventueel additioneel gewenste Dienstverlening aan te schaffen tegen de in de Inschrijving geoffreerde opslagpercentages.

WENS 008: Inschrijver biedt een zo laag mogelijke gewogen maximale nominale opslag voor alle leveringen van Standaardprogrammatuur inclusief onderhoud en support van de Vendors.

9.4 Irreële of manipulatieve Inschrijving

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Nza - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/ of irreëel als:

- één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn;
- de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van negatieve of nultarieven, waarbij de individuele posten/ sub-bedragen/ sub-percentages wel een nultarief kunnen zijn, maar de totaalstelling niet.

EIS 050: Inschrijver verklaart zijn Inschrijving te hebben gedaan met inachtneming van het gestelde in paragraaf 9.4 van het Programma van Eisen en Wensen ten aanzien van een irreële of manipulatieve inschrijving.

Aanbesteding Standaardprogrammatuur en gerelateerde Dienstverlening

Vertrouwelijk

10 Juridische Voorwaarden; Overeenkomst

10.1 Inleiding

In dit hoofdstuk treft u de contractuele voorwaarden aan die van toepassing zijn op de Opdracht.

10.2 Overeenkomst

Uitgangspunten

1. Voor de levering van Standaardprogrammatuur & Dienstverlening zal met de Inschrijver(s) aan wie de Opdracht wordt gegund een Overeenkomst worden aangegaan waarin de afspraken, tarieven en condities zijn vastgelegd.
2. De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt vier (4) jaar. De verlengde Overeenkomst kan één of meerdere keren worden verlengd met maximaal een totaal van zes (6) maanden als overbruggingsperiode naar een te sluiten overeenkomst op basis van een volgende/nieuwe Europese aanbesteding indien het door omstandigheden (vertraging in het proces) niet mogelijk is om voor het einde van de looptijd een nieuwe overeenkomst te sluiten.
3. De Voorwaarden van de Overeenkomst zijn van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die onder de Overeenkomst worden afgesloten.
4. In een Nadere overeenkomst worden tussen de NZa en Opdrachtnemer – in aanvulling op en als verdere verbijzondering van de bepalingen van de Overeenkomst – meer gedetailleerde afspraken gemaakt over de daadwerkelijke levering van Standaardprogrammatuur en Dienstverlening aan de NZa. Een Nadere overeenkomst kan worden gesloten in de vorm van een getekende Nadere overeenkomst (op basis van Bijlage 7b ‘model Nadere overeenkomst’) of een getekende bestelopdracht met opdrachtbevestiging.

EIS 051: Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht onvoorwaardelijk en volledig aan de (eventueel op basis van de Nota van Inlichting aangepaste ¹) “model Overeenkomst,” zoals opgenomen in Bijlage 7a. Dit betekent dat uitsluitend de door de NZa gehanteerde algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2018) van toepassing zijn.

EIS 052: Inschrijver bevestigt schriftelijk dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen aanspraken zal maken op het gebruik van zijn eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de zijde van Inschrijver.

¹ Gelijktijdig met het indienen van de Nota van Inlichtingen kan Inschrijver eventueel commentaar met betrekking tot de model Overeenkomst (Bijlage 7a) indienen.