

Bijlage 6 Programma van eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die het NIPV stelt aan de opdracht. Op straffe van ongeldigheid dient de Opdrachtnemer aan deze eisen te voldoen bij Inschrijving.

1. Algemene eisen	
Eis 1	Het NIPV heeft geen afnameplicht voor standaardsoftware genoemd in bijlage 14 bij het Beschrijvend Document onder de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer. Het NIPV verbindt zich evenwel ertoe om, als er standaardsoftware genoemd in bijlage 14 bij het Beschrijvend Document wordt afgenomen, dat onder toepassing van de Raamovereenkomst te doen.
Eis 2	De onder de Raamovereenkomst afgesloten Nadere Overeenkomsten moeten de mogelijkheid hebben om de maximale duur van de Raamovereenkomst te kunnen overschrijden.
Eis 3	Opdrachtnemer zorgt bij de verwerving en levering van standaardsoftware voor minimaal gelijkblijvende condities en tarieven (exclusief opslagpercentage) voor het NIPV.
Eis 4	Als vertegenwoordiger namens het NIPV stemt Opdrachtnemer met de Softwareleverancier de door het NIPV opgelegde GIBIT-2023 voorwaarden af. Bij bezwaren/discussie over de GIBIT-voorwaarden fungeert Opdrachtnemer als tussenpersoon en legt eventuele wijzigingen, indien nodig, ter overweging/akkoord voor bij het NIPV.
Eis 5	Als een Softwareleverancier eist dat er aanvullend op de overeenkomst tussen het NIPV en Opdrachtnemer licentie-en of onderhoudsvoorwaarden rechtstreeks tussen het NIPV en de Softwareleverancier getekend moeten worden en niet als bijlage bij de Nadere Overeenkomst tussen het NIPV en Opdrachtnemer, levert Opdrachtnemer in die gevallen indien gewenst ondersteuning door het tegenlezen en/of adviseren over die voorwaarden.
Eis 6	Een eventueel van toepassing zijnde verwerkersovereenkomst wordt altijd rechtstreeks tussen Opdrachtgever en software leverancier afgesloten. Hiertoe wordt gebruikt gemaakt van de template op basis van GIBIT 2023, zie bijlage 15. Als vertegenwoordiger namens het NIPV stemt Opdrachtnemer met de Softwareleverancier de door het NIPV opgelegde verwerkersovereenkomst af. Bij bezwaren/discussie hierover fungeert Opdrachtnemer als tussenpersoon en legt eventuele wijzigingen, indien nodig, ter overweging/akkoord voor bij het NIPV.
Eis 7	Het NIPV heeft het recht om een audit uit te (doen) voeren op de gehanteerde inkoopprocessen en/of de gehanteerde inkooprijzen. Indien het NIPV een audit wenst uit te voeren dient Opdrachtnemer inzicht te geven in de gehanteerde inkoopprocessen en de inkooprijzen.
Eis 8	Opdrachtnemer garandeert minimaal gelijke prijzen en overige condities welke zijn/worden onderhandeld voor of door (lokale) overheden.

Eis 9	Opdrachtnemer garandeert dat geleverde software via officiële verkoop- en distributiekanaal van de betreffende softwareleveranciers is verworven en dat het NIPV volledig aanspraak heeft op alle garantie bepalingen en supportdiensten van de betreffende softwareleveranciers.
Eis 10	Opdrachtnemer hanteert geen aanvullende en/of afwijkende (licentie)voorwaarden ten opzichte van de standaard licentievoorwaarden van de softwareleverancier, tenzij akkoord is gegeven door het NIPV.
Eis 11	Opdrachtnemer garandeert dat alle software uit Bijlage 14 – Installed base geleverd kan worden. Deze eis is niet van toepassing op software waarvan de softwareleverancier aangeeft alleen rechtstreeks te leveren en dit door Opdrachtnemer wordt aangetoond.
Eis 12	Opdrachtnemer zorgt voor een soepele overgang en continuïteit van de in Bijlage 14 – Installed base genoemde software zonder onderbrekingen van de werking van de software.

2. Eisen ten aanzien van aanschaf- en vernieuwingsproces

Eis 13	Opdrachtnemer beschikt over een eenvoudig en overzichtelijk proces, eventueel ondersteund door een webwinkel/portaal/inkoopstelsel, waarin het aanschaf- en vernieuwingsproces voor standaardsoftware eenvoudig kan worden afgehandeld.
Eis 14	Opdrachtnemer stuurt binnen één werkdag, nadat een offerteaanvraag is ingediend, een bevestiging van ontvangst en levert binnen vijf werkdagen de offerte voor de uitgevraagde standaardsoftware.
Eis 15	Opdrachtgever is gerechtigd een offerte niet te accepteren. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer hiervoor niet schadeloos te stellen.
Eis 16	Indien de Opdrachtgever voor een aanvraag, naar oordeel van Opdrachtnemer, geen passende offerte heeft ingediend, staat het Opdrachtgever vrij om de aanvraag buiten de Raamovereenkomst uit te zetten. Met een passende offerte wordt bedoeld dat de inkoopprijs maximaal de prijs
Eis 17	De aangeboden offertes dienen in PDF te zijn en minimaal voorzien te zijn van: • Kenmerk van het NIPV • Datum • Geldigheidsduur offerte minimaal 30 dagen • Omschrijving van het product/ dienst (inclusief versienummer) • Type support • Type licentie (perpetual, SaaS, site licentie, concurrent user, etc.) • Looptijd • Geoffreerde aantallen • Verwachte leverdatum • Netto inkoopprijs Opdrachtnemer-softwareleverancier • Opslagpercentage • Originele offerte van softwareleverancier (als bijlage) • Opmerkingen

	• Prijs per stuk • Totaalprijs excl. btw • Totaalprijs incl. btw • Facturatieschema • Verwijzing naar voorwaarden Raamovereenkomst • Eventuele onderhouds – en/of licentievoorwaarden van de softwareleverancier, welke van toepassing zijn.
Eis 18	Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na opdracht van het NIPV de bestelde standaard software te leveren (inclusief een bevestiging van levering), tenzij anders overeengekomen. In de bevestiging van levering dient minimaal de volgende informatie opgenomen te worden: • Het NIPV Inkoopordernummer • Naam aanvrager van het NIPV • Datum bestelling • Datum levering • Naam softwareleverancier • Naam artikelen • Aantal artikelen • Licentienummer(s)
Eis 19	Opdrachtnemer neemt alle relevante informatie m.b.t. een uitgevoerd inkooptraject uiterlijk binnen twee werkdagen na aanschaf van de software op in het overzicht van geleverde en beheerde software. Tevens stuurt Opdrachtnemer een bevestiging van levering.
Eis 20	In de bevestiging van levering dient minimaal de volgende informatie opgenomen te worden: • Het NIPV Inkoopordernummer • Naam aanvrager Het NIPV; • Datum bestelling; • Datum levering; • Naam softwareleverancier; • Naam artikelen; • Aantal artikelen; • Licentienummer(s).
Eis 21	Opdrachtnemer is akkoord met de voorwaarde dat het NIPV het recht heeft om zelf te onderhandelen met softwareleveranciers en over prijs en voorwaarden. In geval het NIPV van dit recht gebruik maakt zal Opdrachtnemer leveren/verlengen conform het resultaat van deze onderhandeling dan wel tegen gunstigere voorwaarden voor het NIPV.

3. Eisen ten aanzien van registratie/vernieuwing/beëindiging van software	
Eis 22	Opdrachtnemer gaat pas over tot vernieuwing dan wel beëindiging van overeenkomsten, indien daarvoor door het NIPV expliciet schriftelijk opdracht is gegeven.
Eis 23	Opdrachtnemer legt het voorstel voor aan het NIPV en gaat pas na schriftelijk akkoord van het NIPV over tot het verlengen van een overeenkomst.
Eis 24	Opdrachtnemer registreert namens het NIPV alle aanschaffingen (incl. SaaS, PaaS, abonnementen etc.) en onderhoudscontracten, welke bij hem zijn afgenomen in een overzicht. Indien gevraagd levert Opdrachtnemer een overzicht op van alle software van het NIPV. Het overzicht dient minimaal inzicht te geven in de volgende informatie: • naam softwareleverancier • type licentie • totale uitgaven • aantallen actieve licenties • datum aanschaf • datum afloop • geldigheidsduur • licentiecode • licentie autorisatienummer • historie van de licentieposities over de laatste 12 maanden

4. Eisen ten aanzien van facturatie	
Eis 25	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vaste marge (opslagpercentage) doorberekenen aan het NIPV. Dit bovenop de door de softwareleveranciers afgegeven licentieprijzen.
Eis 26	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende dienstverlening leveren, conform het aangeboden uurtarief. Het NIPV gaat uitsluitend over tot betaling met een goedkeuring op de aanvullende aanverwante diensten. De goedkeuring dient vooraf gegeven te worden door een daartoe gemandateerde medewerker.
Eis 27	Tenzij anders tussen softwareleverancier en het NIPV is overeengekomen gaat het NIPV niet over tot betaling van facturen, welke rechtstreeks vanuit een softwareleverancier naar het NIPV worden toegestuurd.
Eis 28	Op de facturen dient het door het NIPV gecommuniceerde inkoopordernummer te staan. Verder dienen minimaal de onderstaande zaken vermeld te worden op de factuur: • Naam softwareleverancier • Stuksprijs per artikel • Afname aantal per artikel

	• Totaalbedrag excl. btw • Btw bedrag • Totaalbedrag incl. btw • Marge bedrag softwarebroker per softwareleverancier • Totaalbedrag marge softwarebroker Vóórdat de eerste factuur verstuurd wordt, is er overeenstemming tussen het NIPV en Opdrachtnemer over de zaken die op de factuur dienen te staan.
Eis 29	Het NIPV gaat niet over tot betaling van facturen, indien deze niet aan de factuurvereisten (waaronder het inkoopordernummer) voldoen.

5. Eisen ten aanzien communicatie	
Eis 30	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager (SPOC) aan die voor het NIPV gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst eerste aanspreekpunt is op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Tevens stelt Opdrachtnemer een back-up beschikbaar die kan worden benaderd indien het vaste aanspreekpunt niet bereikbaar is. Opdrachtnemer en het NIPV leggen dit vast in het SLA.
Eis 31	De vaste accountmanager van de Opdrachtnemer dient zich voldoende in te leven in de situatie bij het NIPV, dient te beschikken over de benodigde actuele kennis over de markt en dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
Eis 32	Opdrachtnemer meldt een wijziging van de vaste contactpersoon tijdig (minimaal twee weken van te voren, of bij plotselinge wijzigingen, direct) bij het NIPV. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe contactpersoon.
Eis 33	Bij aanvang van de Raamovereenkomst stelt het NIPV met Opdrachtnemer het aantal overlegmomenten op de verschillende niveaus (Strategisch/Tactisch/Operationeel) definitief vast in het SLA. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de opdracht en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
Eis 34	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de overleggen en het opstellen van de verslaglegging van overleggen. Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen een concept verslag, inclusief een actielijst, aan te leveren bij het NIPV. Na goedkeuring zal binnen vijf werkdagen het definitieve verslag bij het NIPV aangeleverd moeten zijn. Het verslag wordt door de partijen goedgekeurd en ondertekend.
Eis 35	Opdrachtnemer stelt zich garant voor de uitvoering van verbeterpunten die met de contractmanager/servicemanager van het NIPV zijn afgesproken.

6. Eisen ten aanzien van rapportages

Eis 36	Maandelijkse rapportage Opdrachtnemer levert, conform een vastgesteld format, maandelijks een rapportage (in digitale vorm – per email) op met minimaal de volgende inhoud (het NIPV is gerechtigd de termijn aan te passen naar een kwartaal): Offertes: • Datum en tijd aanvraag Offerte door het NIPV • Datum en tijd afgifte Offerte door Opdrachtnemer • Offertenummer • Naam softwareleverancier • Artikelnummer softwareleverancier • 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 • Aanvrager van het NIPV • Offertedoorlooptijd versus contractueel overeengekomen Offerte-doorlooptijd (conclusie per Offerte 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal). Leveringen: • Datum bestelling • Datum van aflevering • Inkoopordernummer het NIPV • Naam softwareleverancier • Artikelnummer softwareleverancier • 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 • Aanvrager van het NIPV • Levertijd versus contractueel overeengekomen levertijd (conclusie per orderregel 'op tijd' of 'te laat' + totaal uitgedrukt in percentage en getal). Klachten: 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 oplossing en de naam van de aanmelder.
--------	---

7. Eisen ten aanzien van klachtbehandeling en escalaties

Eis 37	Opdrachtnemer dient een adequate klachtbehandeling (offertes, leveringen, facturen etc.) te leveren. Opdrachtnemer reageert binnen twee werkdagen op aangemelde klachten. De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht en het inhoudelijk reageren alsmede verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal tien werkdagen na dagtekening van de klacht.
--------	--

Eis 38	Opdrachtnemer heeft met betrekking tot deze Raamovereenkomst een escalatieprocedure ingericht. Indien nodig kan het NIPV op de juiste niveaus escaleren.
Eis 39	Opdrachtnemer stemt pas in met het als opgelost beschouwen van een incident/escalatie als de geboden oplossing door het NIPV akkoord is bevonden.

8. Eisen ten aanzien exitstrategie

Eis 40	Aan het eind van de Raamovereenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van het NIPV.
Eis 41	Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van het NIPV tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die het NIPV in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
Eis 42	In het geval de Raamovereenkomst eindigt, ongeacht het moment of de reden, dient Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de licenties bereidwillig en kosteloos aan het NIPV digitaal te overhandigen (CSV-formaat) en haar ten dienste te zijn ten behoeve van het (her-)registreren daarvan en van contactpersonen/ verantwoordelijken bij de softwareproducenten.
Eis 43	Opdrachtnemer dient de documentatie, volgens de geldende wet- en regelgeving, zorgvuldig te verwijderen na verzoek van het NIPV.
Eis 44	Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen lopende Nadere Overeenkomsten worden uitgediend tot het einde van de Nadere Overeenkomst, binnen de in de Nadere Overeenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke Nadere Overeenkomst niet meer worden verlengd, tenzij er in de Nadere Overeenkomst nadere verlengopties worden opgenomen.
Eis 45	Aan het eind van de Raamovereenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van het NIPV.