



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij : Europese Aanbesteding Middleware (IUC20-002)

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC20-002

Datum : 22 september 2020

Template versie: 4.2

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. MVO, Business Etiquette en Integriteit	4
2.1. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.1.1. Verplichtingen belastinge, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.1.2. Internationale Sociale Voorwaarden	4
2.2. <i>Business Etiquette</i>	5
2.3. <i>Integriteit</i>	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. <i>Prijstelling</i>	7
4.2. <i>Kosten en facturering</i>	7
4.3. <i>Elektronisch factureren (EBF) – e-factureren</i>	7
4.3.1. Alleen e-factureren	7
Hoofdstuk 5. Kwaliteit	9
5.1. <i>Inleiding</i>	9
5.2. <i>Uitvoeren van de opdracht</i>	9
5.3. <i>Onderhoud en Support Installed Base</i>	9
5.3.1. Algemene uitgangspunten.....	10
5.3.2. Incident Management	11
5.3.3. Licentie Management	11
5.3.4. Life Cycle Management	12
5.3.5. Configuratiebeheer	12
5.3.6. Rapportage	12
5.3.7. Onderhoud en Support per Fabrikant.....	13
5.4. <i>Productspecifieke diensten en opleidingen</i>	15
5.4.1. Productspecifieke diensten.....	16
5.4.2. Offerteproces	16
5.5. <i>Beveiliging kaders</i>	16
5.5.1. Normen kaders	16
5.5.2. Veilige informatieoverdracht	16
5.6. <i>Open Standaarden</i>	17
5.7. <i>Wijzigingen en Opties</i>	17
5.7.1. Inleiding	17
5.7.2. Offerteproces	17
5.7.3. Aflevering.....	17
5.7.4. Documentatie.....	18
5.7.5. Installatie.....	18
5.7.6. Garantie	18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese Aanbesteding IUC20-002. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

1.1. Eisen

Voor het indienen van de Inschrijving zal onderhavige Bijlage van het Beschrijvend Document integraal als word document ter beschikking worden gesteld zodat Inschrijvers op eenvoudige wijze de tabellen kunnen invullen waarin de eisen zijn opgenomen.

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren Prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een Gunnings-eis moet reeds ten tijde van de inschrijving worden voldaan. Als niet is voldaan aan een Gunnings-eis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Een Gunnings-eis wordt ook wel een knock-out criterium genoemd. De Gunnings-eisen zijn opgenomen in deze Bijlage. In Bijlage 19 - Verificatielijst Gunnings-eisen dient u per Gunnings-eis aan te geven dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Gunnings-eisen.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

Hoofdstuk 2. MVO, Business Etiquette en Integriteit

In dit hoofdstuk zijn specifieke uitvoeringseisen opgenomen over Maatschappelijk verantwoord inkopen, Business Etiquette en Integriteit.

2.1. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij Aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.1.1. Verplichtingen belastinge, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kan Opdrachtnemer, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl • het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw
UE 2.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle op het gebied van milieu en arbeidsvoorwaarden vigerende wet- en regelgeving.
UE 3.	Inschrijver voldoet aantoonbaar aan ten minste één van de volgende milieuvoorwaarden: • er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring; • er is een (milieu)plan waarin staat welke stappen de organisatie van Inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren; • er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten; • er is een plan waaruit blijkt dat het Personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd. De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.

2.1.2. Internationale Sociale Voorwaarden

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketen van Rijksleveranciers.

Vragen over het toepassen van de ISV kunnen worden gesteld tijdens de aanbestedingsprocedure conform paragraaf 4.5.2. van het Beschrijvend Document.

Voor nadere informatie zie Bijlage 4 - Handleiding Due Dilligence Internationale Sociale Voorwaarden.

UE 4.	Opdrachtnemer committeert zich aan bovenstaande zoals beschreven in paragraaf 2.1 Zie ook de documentatie op Pianoo.nl (bestektekstsv-september2017-v2.docx. https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/bestektekstsv-september2017-v2.docx
UE 5.	Risicoanalyse productieketen: Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een risicoanalyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten van de gehele keten.
UE 6.	Plan van aanpak mitigeren risico's: Indien van toepassing levert Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden na de definitieve gunning van de opdracht een plan van aanpak op om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
UE 7.	Jaarlijkse rapportage: Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 5; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.

2.2. Business Etiquette

UE 8.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 3 van het Beschrijvend Document - Business Etiquette.
-------	---

2.3. Integriteit

UE 9.	Opdrachtnemer handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlage 6 van het Beschrijvend Document - Brochure Een integere Belastingdienst basiswaarden en regels.
-------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 5 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 4.5.2 (nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste Overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

EIS 1	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst inclusief de bijbehorende Bijlagen en met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
-------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

In paragraaf 5.11.3 van het Beschrijvend Document wordt bij VE10 vermeld dat Inschrijver het Prijzenformulier volledig in dient te vullen. Aanvullend gelden de volgende eisen en wensen met betrekking tot het gunningscriterium Prijs:

EIS 2	Alle met de Prestatie gemoeide kosten zijn verwerkt in de Prijs c.q. mark-up fee, tenzij anders vermeld.
-------	--

EIS 3	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW).
-------	---

4.2. Kosten en facturering

EIS 4	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Prestatie, conform de in het Beschrijvend Document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
-------	--

EIS 5	Indien de Aanbestedende dienst, in aansluiting op EIS 4, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Prestatie, zijn deze voor rekening van Inschrijver.
-------	---

EIS 6	Voor wat betreft de component Programmatuur dienen Updates en Upgrades te zijn inbegrepen in de Prijs.
-------	--

Dit betreft bijvoorbeeld maar niet limitatief:

- indien kopiëren van de Systeemprogrammatuur ten gevolge van beveiligingsmaatregelen niet mogelijk is, verloren is gegaan, of naar mening van Opdrachtgever gebrekkig of onbetrouwbaar is geworden, zal Opdrachtnemer kosteloos aan Opdrachtgever – op eerste daartoe strekkende verzoek – kopieën van de Systeemprogrammatuur beschikbaar stellen.

UE 10.	Voor het Onderhoud en Support geldt dat de Opdrachtnemer dit per jaar vooraf zal factureren (zie UE 11, pagina 9). Productspecifieke dienstverlening wordt door Opdrachtnemer op basis van tijd achteraf gefactureerd. Opleidingen worden na levering door Opdrachtnemer gefactureerd.
--------	--

EIS 7	Inschrijver accepteert een betalingstermijn van 30 Kalenderdagen na ontvangst van de factuur voor Onderhoud en Support.
-------	---

4.3. Elektronisch factureren (EBF) – e-factureren

4.3.1. Alleen e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste Gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- 1) Factuurportaal van de Rijksoverheid
- 2) Directe koppeling met Digipoort
- 3) E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Simpler Invoicing
- 4) E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met Digipoort.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende Gegevens nodig:

- naam en adres van de Inschrijver

- het KvK-nummer van de Inschrijver
- het btw-nummer van de Inschrijver
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver
- het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht.
- het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd)
- het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxx of 45xxxxxxx)
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst)
- artikelcode (indien van toepassing)
- de omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten
- de bestelde/geleverde hoeveelheid
- de Prijs per eenheid

EIS 8	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
EIS 9	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
EIS 10	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Inschrijvers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de Digipoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden Digipoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Simpler Invoicing of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'elektronisch factureren voor leveranciers' (Bijlage 2 van het Beschrijvend Document - Elektronisch factureren aan de Rijksoverheid). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via helpdesk-efactureren.nl

Hoofdstuk 5. Kwaliteit

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staan in eerste instantie alle eisen geformuleerd met betrekking tot het gevraagde Onderhoud en Support, Productspecifieke Diensten en opleidingen ten behoeve van de Installed Base Middleware. In paragraaf 5.6 staan de uitvoeringseisen die gesteld worden aan de aanschaf van Apparatuur en Programmatuur op basis van paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document, te weten de Nadere Leveringen.

Het Belastingdienst ODC wordt gekenmerkt door het leveren van diensten met een hoge quality of service o.a. gekenmerkt door: Openstellingstijden van 7x24; het kunnen verwerken van hoge piekloads. Meer en meer worden systemen gehost die een directe interactie van klant (belastingplichtige of toeslaggerechtigde) met de Aanbestedende dienst inhouden, waarbij een directe respons wordt verlangd van de Aanbestedende dienst.

Het Belastingdienst ODC bestaat uit twee fysieke datacenter-locaties. Binnen het ODC van de Aanbestedende dienst worden verschillende serverplatformen gebruikt voor het bieden van IT-diensten. De drie hoofdplatformen zijn x-86/Windows, Linux en Containerhosting, IBM PureApplication System (Cloud Pak System) en Systemz/zOS mainframe. Daarnaast bestaat het platform SystemP/ AIX nog, maar dit wordt afgebouwd en uitgefaseerd.

Voor een overzicht van de Installed Base Middleware zie Bijlage 11 - Installed Base Middleware.

5.2. Uitvoeren van de opdracht

Voor de Installed Base geldt dat deze fluctueert. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks besluiten Apparatuur en / of Programmatuur in of uit Onderhoud en Support te nemen.

UE 11.	De Opdrachtnemer levert te allen tijde het Onderhoud en Support en Productspecifieke diensten ten behoeve van de actuele Installed Base Middleware. De Installed Base Middleware kan jaarlijks fluctueren doordat Opdrachtgever besluit Apparatuur en / of Programmatuur uit Onderhoud en Support te nemen. Opdrachtgever geeft deze mutaties aan het einde van het kalenderjaar door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt deze mutaties in de factuur voor het daarop volgende kalenderjaar. Hierbij geldt dat de kosten voor Onderhoud en Support recht evenredig dalen (zie UE 10, pagina 7).
--------	---

5.3. Onderhoud en Support Installed Base

Het Onderhoud en Support heeft betrekking op de Installed Base Middleware, zie Bijlage 11 - Installed Base Middleware van het Beschrijvend Document. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een overeenkomst voor Onderhoud en Support afsluit met de Fabrikanten van de verschillende producten uit de Installed Base Middleware conform de bepalingen neergelegd in de Overeenkomst.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat Opdrachtgever rechtstreeks kan communiceren met de Fabrikanten, bijvoorbeeld door te regelen dat gebruikers van Opdrachtgever toegang krijgen op de diverse online portals van de Fabrikanten.

Uit het oogpunt van Beveiliging, staat de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer niet de mogelijkheid toe, om gebruik te maken van remote Support.

De aanwezigheid van een medewerker van de Opdrachtnemer in de panden van de Opdrachtgever ten behoeve van het oplossen van een Incident is aan regels gebonden. De genoemde medewerker geldt op dat moment als een bezoeker, hiervoor gelden onder andere de volgende regels:

- medewerker moet correct aangemeld worden;
- medewerker moet zich legitimeren;

- medewerker wordt te allen tijde begeleid door iemand van de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer stelt de Documentatie ter beschikking aan Opdrachtgever.

5.3.1. Algemene uitgangspunten

De Opdrachtgever maakt voor de IBM PureApplication Systems Apparatuur gebruik van een 'Call out service'. De Call out service zorgt ervoor dat Incidenten automatisch gemeld worden bij de Opdrachtnemer om deze van de juiste informatie te kunnen voorzien om Incidenten adequaat op te kunnen lossen. Het moment van uitbellen geldt als starttijd voor de Oplostijd van het betreffende Incident.

Met betrekking tot Onderhoud en Support op de producten uit de Installed Base Middleware hanteert Opdrachtgever de volgende uitvoeringseisen:

UE 12.	Voor de Installed Base Middleware geldt dat de Opdrachtnemer Onderhoud en Support levert voor de hele looptijd van de Overeenkomst inclusief verlengingsopties, ook voor Apparatuur die End Of Marketing is.
UE 13.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst in het kader van Onderhoud en Support recht heeft op: • nieuwe versies van Programmatuur (Updates, Upgrades, Releases en (bug)Fixes), • nieuwe versies van de Systeemprogrammatuur, • gebruik van installatieproducten, handleidingen en overige documentatie ten behoeve van uitvoering door Opdrachtgever.
UE 14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat door de Fabrikanten van de Apparatuur en Programmatuur uit de Installed Base Middleware een Helpdesk beschikbaar gesteld wordt. In het verlengde hiervan geldt het volgende: • Opdrachtgever kan bij de Helpdesk een Call aanmelden via telefoon, e-mail of webportal van de betreffende Fabrikant. De Helpdesk biedt Opdrachtgever één telefoonnummer en één emailadres om statussen van Incidenten en/of vragen door te geven c.q. vragen te stellen. • Opdrachtgever kan een Call op minimaal 3 niveaus of Prioriteiten melden. Calls worden voorzien van een gelijkwaardige of bijgestelde Prioriteit (naar aanleiding van de prioriteitsgroep waarmee het Incident wordt aangemeld). • Opdrachtgever bepaalt het niveau en de Prioriteit van de Call. • Opdrachtgever bepaalt of de geboden oplossing kwalitatief voldoende is om het Incident of de vraag als opgelost te registreren. • Opdrachtgever heeft, via een webportal, inzicht in openstaande en gesloten Incidenten en vragen. • Gegevens uit de webportal kunnen door middel van exportmogelijkheden gebruikt worden voor het samenstellen van rapportages door de Opdrachtgever. • Opdrachtgever voert zelf de minor en major Upgrades uit. • De Helpdesk van de Fabrikant verleent ondersteuning op basis van 7x24 uur. Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week Calls te melden. Opdrachtgever moet 24 uur per dag, 7 dagen in de week Calls kunnen opvragen, aanvullen en sluiten. • De voertaal op de Helpdesk is Nederlands en/of Engels.
UE 15.	Het leveren van firmware en de toekomstige nieuwe versies van de firmware maakt onderdeel uit van het Onderhoud op de Apparatuur.
UE 16.	In het kader van Life Cycle Management worden firmware, Fixes en/of Releases, nadat deze algemeen door de Fabrikant beschikbaar zijn gesteld, kosteloos door middel van een download beschikbaar gesteld.
UE 17.	Support op Programmatuur en Systeemprogrammatuur wordt ondersteund met behulp van diagnostische software, zoals snapshots. Bij het gebruik van dergelijke hulpmiddelen bestaat de kans op onbedoelde verspreiding van bedrijfsgegevens. In een voorkomend geval of bij twijfel is het noodzakelijk om op andere wijze diagnostische Gegevens te verzamelen. De Opdrachtnemer zal geen Gegevens vereisen of (geautomatiseerd) verzamelen welke informatie kan bevatten die onderdeel zijn van de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever.

5.3.2. Incident Management

Incidenten kunnen op minimaal drie verschillende niveaus aangemeld worden. Opdrachtgever bepaalt het niveau. Voor Incidenten geldt onderstaande:

Prioriteit	Definitie
Prio 1	Business Impact hoog
Prio 2	Business Impact medium
Prio 3	Business Impact laag

Prio bepaling	Impact/Urgentie: H/H	Prio 1
	Impact/Urgentie: H/N of N/H	Prio 2
	Impact/Urgentie: N/N	Prio 3

Impact	De mate van invloed van een Incident of wijziging op de businessprocessen van de Belastingdienst. De invloed is een vermindering van de Beschikbaarheid in aantallen gebruikers, ICT-services of bedrijfsprocessen die er last van hebben ('hoe ernstig is het'). De Impact wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit
Hoog (H)	Het Incident heeft of kan ernstige gevolgen hebben voor: - één of meer (van-klant-tot-klant) Bedrijfsprocessen bij de Opdrachtgever en/of - één of meer fabriekstaken voor (massale) gegevensverwerking, en/of - de informatiebeveiliging, en/of - het imago van de Opdrachtgever.
Normaal (N)	Overige situaties
Urgentie	De mate van hoe lang het duurt totdat een Incident of Wijziging een significante Impact heeft op de businessprocessen van Opdrachtgever. Met andere woorden: de mate van snelheid waarop het Incident, Probleem opgelost en de Wijziging doorgevoerd zou moeten worden ('hoe snel moet het'). De Urgentie wordt als een criterium gebruikt voor het toekennen van de Prioriteit.
Hoog (H)	Het Incident: - beïnvloedt de Kwaliteit van functies/Beschikbaarheid/Beveiliging sterk, en/of - brengt de integriteit van de Gegevens in het geding, en/of - treedt op tijdens piektijd of piekperiode van het Bedrijfsproces bij de Opdrachtgever, en/of - brengt de uiterste verzenddatum van bescheiden in gevaar, en/of - verstoort de directe communicatie met klanten van de Opdrachtgever.
Normaal (N)	Overige situaties
Prioriteit	Categorie voor het aangeven van het relatief belang van een Incident. De Prioriteit hangt af van de Impact en Urgentie, en wordt gebruikt om de beschikbare tijd vast te stellen waarbinnen actie moet worden ondernomen.

UE 18. Opdrachtnemer conformeert zich aan het in deze paragraaf omschreven Incident Management.

5.3.3. Licentie Management

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het houden van een licentie administratie van door Opdrachtnemer geleverde licenties.

- UE 19.** Voor de administratie van licenties geldt het volgende:
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanige licentieadministratie van de Programmatuur en het Onderhoud en Support dat Opdrachtgever heeft afgenomen tijdens de duur van de Overeenkomst, dat hierin alle aankopen en met deze aankopen samenhangende wijzigingen zijn opgenomen.
 - Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek tot controle van bijvoorbeeld licentierecht, Gebruiksrecht, rechtmatigheid van gebruik van software door een Fabrikant, te kunnen beantwoorden.
 - Opdrachtnemer is bereid Opdrachtgever rechtstreeks toegang te geven tot de registratie van de licenties en onderhoudscontracten.
 - Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer in staat gesteld zelf overzichten te genereren uit de registratie van Opdrachtnemer.
 - Opdrachtgever kan beschikken over een export van haar Gegevens in de registratie van Opdrachtnemer voor intern gebruik.

5.3.4. Life Cycle Management

UE 20.	De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze proactief richting de Opdrachtgever communiceert over (toekomstige) veranderingen in de productlijnen zoals die door de Opdrachtgever gebruikt worden. Denk hierbij aan: Updates, Upgrades en Logische Opvolgers verklaringen vanuit Fabrikanten. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 2 maal per jaar indien er sprake is van EOM (End of Marketing) en EOS (End of Support) van de Apparatuur, Systeemprogrammatuur en Programmatuur. Dit op detail niveau met typenummers en versies. Opdrachtnemer meldt een EOS door de Fabrikant minimaal 12 maanden van tevoren en een EOM door de Fabrikant minimaal 6 maanden van te voren. De gestelde termijnen van 12 en 6 maanden gelden niet indien Opdrachtnemer kan aantonen dat zij niet eerder over de gevraagde informatie kon beschikken.
---------------	---

5.3.5. Configuratiebeheer

UE 21.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde een complete actuele administratie bij te houden van alle afgeleverde Apparatuur met daarin minimaal de volgende items: • serienummer Apparatuur; • Opdrachtgever configuratienummer; • omschrijving Apparatuur; • ingangsdatum Onderhoud en Support; • einddatum Onderhoud en Support. Deze administratie dient te allen tijde up to date te zijn, en bij Vervanging, Uitbreiding of Updates geactualiseerd te worden. Een kopie of dump van deze administratie dient op verzoek van de Opdrachtgever overlegt te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal proactief richting de Opdrachtgever communiceren over nieuwe Releases, bug Fixes, known errors en/of functionele wijzigingen zoals door de Fabrikanten beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever niet binnen 4 weken na uitkomst van een officieel vrijgegeven nieuwe Release (geen test- of bètarelease) bij de Fabrikant een bericht krijgt van de Opdrachtnemer, waarin zij met redenen omkleed aangeeft dat zij deze Release niet kan ondersteunen, gaat Opdrachtgever er van uit gaan dat zij deze Release kan gebruiken en ondersteuning kan krijgen van Opdrachtnemer. Alle Apparatuur welke door de Opdrachtnemer worden geleverd aan de Opdrachtgever worden door de Opdrachtgever met een (configuratie)nummer gelabeld. De Opdrachtnemer registreert de combinatie van stickernummer en serienummer van de Apparatuur.
---------------	---

5.3.6. Rapportage

In deze paragraaf wordt ingegaan op de rapportages en het beschikbaar stellen hiervan. De inhoud van de rapportages wordt vastgesteld door de Opdrachtgever en is gebaseerd op de KPI's en Service Levels uit deze Specificatie van de opdracht en eventueel in de diverse overleggen gedefinieerde actiepunten.

UE 22.	Teneinde inzage te verschaffen in en verantwoording af te leggen over de geleverde Prestaties levert Opdrachtnemer maandelijks, uiterlijk 5 Werkdagen na het begin van de opvolgende maand, aan Opdrachtgever een rapportage op, waarin de volgende onderwerpen aan de orde komen: • management samenvatting en trendanalyse; • Kwaliteit van de service; • trendweergave over minimaal de afgelopen 12 maanden; • aantal Incidenten in de afgelopen periode, inclusief Prioriteit, norm en indien nodig serienummer(s); • aantal openstaande en afgesloten Incidenten in de afgelopen periode, inclusief Prioriteit, norm en vermelding realisatie binnen of buiten de gestelde Oplostijd; • aantal Calls waarop gereageerd is binnen/buiten de gestelde Reactietijd; • overzicht van oorzaak en oplossing van de Calls; • overzicht leveringen binnen en buiten afgesproken levertermijn. In geval één of meer KPI's en / of Service Levels niet worden gerealiseerd, dan zal de rapportage vergezeld gaan van een overzicht van door Opdrachtnemer te nemen maatregelen die tot doel hebben de oorzaken van het onvoldoende presteren weg te nemen zodat weer aan KPI's en / of Service Level(s) zal worden voldaan. Alle rapportages worden digitaal ter beschikking gesteld in de voor Opdrachtgever leesbaar formaat (bijvoorbeeld .pdf of .docx formaat).
---------------	--

UE 23. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer voor Prio 1 Incidenten een route cause analysis met aanbevelingen om gelijksoortige Incidenten in de toekomst te voorkomen.

Na gunning van de opdracht zal in overleg met Opdrachtnemer een escalatieprocedure worden opgesteld.

De rapportages worden in het operationeel en tactisch overleg besproken.

5.3.7. Onderhoud en Support per Fabrikant

In deze paragraaf worden specifieke eisen ten aanzien van Onderhoud en Support per Fabrikant uiteengezet.

Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal het voorkomen dat in het kader van Onderhoud en Support verwezen wordt naar supportsites en documentatie van Fabrikanten. Verwijzingen naar Inkoopvoorwaarden van een Fabrikant zijn niet geldig. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij dit van te voren met de Fabrikant contactueel regelt zoals o.a. is overeengekomen in de Overeenkomst.

5.3.7.1. IBM producten

KPI	Prioriteit	Service level (waarde)	Norm
Openstelling Helpdesk	n.v.t.	7 x 24 uur	100%
Incidenten			
Reactietijd	Prio 1	< 30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	< 2 werkuren	90%
Reactietijd	Prio 3	< 4 werkuren	90%
Streef Oplostijd Software	Prio 1	< 4 uur	
Streef Oplostijd Software	Prio 2	< 1 Werkdag	
Streef Oplostijd Software	Prio 3	< 5 Werkdagen	
Oplostijd (appliances)	Prio 1	< 4 uur	100%
Oplostijd (appliances)	Prio 2	< 1 Werkdag	90%
Oplostijd (appliances)	Prio 3	< 5 Werkdagen	90%
Oplostijd Hardware	Prio 1	< 4 uur	100%
Oplostijd Hardware	Prio 2	< 1 Werkdag	90%
Oplostijd Hardware	Prio 3	< 5 Werkdagen	90%
Communicatie momenten	Prio 1	Minimaal iedere 2 uur	100%

Tabel 1 KPI's en normen Helpdesk en Incidentmanagement IBM

UE 24. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde Onderhoud en Support op de IBM producten minimaal aan de service Levels in bovenstaande tabel voldoet.

5.3.7.2. IBM Apparatuur

UE 25. Voor alle IBM Apparatuur dient Opdrachtnemer het standaard IBM Appliances Subscription and Support te leveren, inclusief de Media Retention Service. Voor alle IBM Apparatuur die voor productie wordt ingezet dient Opdrachtnemer naast het standaard IBM Appliances Subscription and Support en de Media Retention Service tevens Business Critical Service te leveren. Een overzicht van de IBM Apparatuur is bijgevoegd in Bijlage 11 - Installed Base Middleware. De Subscription and Support, de Media Retention Service en de Business Critical Service voor de appliances zijn beschreven in het IBM Appliance Supportguide (versie 3.7) zie <https://www.ibm.com/support/pages/ibm-appliance-support-guide>

5.3.7.3. IBM Programmatuur

UE 26. Voor alle IBM Programmatuur levert Opdrachtnemer de standaard IBM (Passport Advance) Subscription en Support aan Opdrachtgever.

Voor het IBM Software support handbook (versie 5.0.1)
<https://archive.org/details/webhndbk/mode/2up>

5.3.7.4. HCL Programmatuur

KPI	Prioriteit	Service level (waarde)	Norm
Openstelling Helpdesk	n.v.t.	7 x 24 uur	100%
Incidenten			
Reactietijd	Prio 1	< 30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	< 2 Werkuren	90%
Reactietijd	Prio 3	< 4 Werkuren	90%
Streef Oplostijd Software	Prio 1	< 4 uur	
Streef Oplostijd Software	Prio 2	< 1 werkdag	
Streef Oplostijd Software	Prio 3	< 5 Werkdagen	
Communicatie momenten	Prio 1	Minimaal iedere 2 uur	100%

Tabel 2 KPI's en normen Helpdesk en Incidentmanagement HCL producten

UE 27. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde Onderhoud en Support op de HCL producten minimaal aan de service Levels in bovenstaande tabel voldoet.
 Voor alle HCL software dient de standaard HCL Support geleverd te worden
 Zie https://support.hcltech.com/csm?id=kb_article&sysparm_article=KB0010420

5.3.7.5. Axway Programmatuur

KPI	Prioriteit	Service level (waarde)	Norm
Openstelling Helpdesk	n.v.t.	7 x 24 uur	100%
Incidenten			
Reactietijd	Prio 1	< 30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	< 4 Werkuren	90%
Reactietijd	Prio 3	< 4 Werkuren	90%
Streef Oplostijd Software	Prio 1	< 4 Werkuren	
Streef Oplostijd Software	Prio 2	< 1 Werkdag	
Streef Oplostijd Software	Prio 3	< 5 Werkdagen	
Communicatie momenten	Prio 1	Minimaal iedere 2 uur	100%

Tabel 3 KPI's en normen Helpdesk en Incidentmanagement Axway producten

UE 28. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde Onderhoud en Support op de Axway producten minimaal aan de service Levels in bovenstaande tabel voldoet.
 Voor alle Axway software dient Axway Premium Support geleverd te worden.
 Zie <https://www.axway.com/en/services/support>

5.3.7.6. Redix Programmatuur

In onderstaande tabel zijn de minimale servicelevels en aanzien van het Onderhoud en Support op de Redix producten aangegeven. Het door Opdrachtnemer doorgeleverde Onderhoud en Support dient minimaal aan deze levels te voldoen.

KPI	Prioriteit	Service level (waarde)	Norm
Openstelling Helpdesk	n.v.t.	Werkuren V.S	100%

Incidenten			
Reactietijd	Prio 1	< 2 werkuren V.S.	100%
Reactietijd	Prio 2	< 2 werkuren V.S	90%
Reactietijd	Prio 3	< 2 werkuren V.S	90%
Streef Oplostijd Software	Prio 1	Best effort	
Streef Oplostijd Software	Prio 2	Best effort	
Streef Oplostijd Software	Prio 3	Best effort	

Tabel 4 KPI's en normen Helpdesk en Incidentmanagement Redix producten

UE 29. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde Onderhoud en Support op de Redix producten minimaal aan de service Levels in bovenstaande tabel voldoet.
 Voor alle Redix software dient Redix Support geleverd te worden.
 Zie <http://www.redix.com/support-services>

5.3.7.7. Oracle / Tuxedo Programmatuur

KPI	Prioriteit	Service level (waarde)	Norm
Openstelling Helpdesk	n.v.t.	7 x 24 uur	100%
Incidenten			
Reactietijd	Prio 1	< 30 minuten	100%
Reactietijd	Prio 2	< 2 werkuren	90%
Reactietijd	Prio 3	< 4 werkuren	90%
Streef Oplostijd Software	Prio 1	< 4 uur	
Streef Oplostijd Software	Prio 2	< 1 Werkdag	
Streef Oplostijd Software	Prio 3	< 5 Werkdagen	
Communicatie momenten	Prio 1	Iedere 2 uur	100%

Tabel 5 KPI's en normen Helpdesk en Incidentmanagement Oracle Tuxedo producten

UE 30. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde Onderhoud en Support op de Oracle / Tuxedo producten minimaal aan de service Levels in bovenstaande tabel voldoet.
 Voor de Oracle Tuxedo software dient Oracle premier support geleverd te worden.
https://support.oracle.com/knowledge/Support%20Tools/1547639_1.html#FIX

5.4. Productspecifieke diensten en opleidingen

De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan Productspecifieke diensten voor de producten uit de Installed Base Middleware. Deze Productspecifieke diensten betreffen (niet limitatief):

- advies met betrekking tot het opstellen en beoordelen van architecturen en ontwerpen,
- ondersteuning bij implementatie van nieuwe versies van hardware, software en appliances,
- advies met betrekking tot het verbeteren van de inzet van producten van de Installed Base Middleware,
- training on the job,
- beheeractiviteiten op de Installed Base producten, mocht de Aanbestedende dienst hiervoor (tijdelijk) geen capaciteit hebben.

Productspecifieke diensten betreft de inzet van architecten, ontwikkelaars, consultants en specialisten.

De Aanbestedende dienst heeft voor de producten uit de Installed Base Middleware behoefte aan opleidingen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in staat is, voor alle producten uit de Installed Base Middleware, gevraagde Opleidingen te kunnen leveren.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor opleidingen elders te verwerven indien in geval van een uitvraag het aanbod van Opdrachtnemer niet correspondeert met de vraag, dan wel de aangeboden Prijs niet marktconform is.

EIS 11	Inschrijver is in staat om de gevraagde Productspecifieke diensten en opleidingen, zoals hierboven omschreven, te leveren aan Opdrachtgever.
--------	--

5.4.1. Productspecifieke diensten

UE 31.	Voor de Productspecifieke diensten dient Opdrachtnemer gekwalificeerd Personeel aan te leveren. Het Personeel dient een technische achtergrond te hebben, gecombineerd met kennis van de producten uit de Installed Base Middleware.
--------	--

5.4.2. Offerteproces

Indien er een behoefte is aan Productspecifieke diensten of opleidingen, wordt door IUC Belastingdienst een Offerte traject gestart.

UE 32.	Opdrachtgever doet een Offerte aanvraag bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beantwoordt deze aanvraag door middel van het versturen van een Offerte. Indien Opdrachtgever akkoord is met de Offerte zal deze formeel worden bevestigd met een Opdrachtbevestiging en een Inkoopopdracht, die door de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen wordt aanvaard door middel van het sturen van een Orderbevestiging. De Orderbevestiging: aantallen, artikelcodes van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van de Opdrachtnemer, exacte leverdatum, Prijs en afleveradres.
--------	---

UE 33.	De Opdrachtnemer zal enkel overgaan tot levering van opleidingen nadat hij de Opdrachtbevestiging, inclusief Inkoopopdracht, van Opdrachtgever heeft ontvangen.
--------	---

UE 34.	Na ontvangst van een formele Inkoopopdracht dient de Opdrachtnemer te leveren conform de overeengekomen levertermijn in de Offerte aanvraag.
--------	--

5.5. Beveiliging kaders

5.5.1. Normen kaders

UE 35.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot de Apparatuur inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.
--------	--

De Belastingdienst verwerkt fiscale en financiële Gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze Gegevens vraagt van de Belastingdienst een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze Gegevens waarborgt. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) versie 1.0.4 bevat het normenkader voor informatiebeveiliging voor de hele overheid, zie hiervoor Bijlage 7 van het Beschrijvend Document. De BIO sluit aan bij de wereld van de open en geaccepteerde standaarden, ISO 27001:2017 en ISO 27002:2017. Het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst – Bijzondere Informatie 2013 (VIR-BI 2013) is van toepassing op de Beveiliging van bijzondere informatie. Zie hiervoor Bijlage 8 van het Beschrijvend Document.

UE 36.	De Opdrachtnemer committeert zich aan de inhoud van Bijlagen 7 (BIO) en 8 (VIR-BI 2013) en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst de Prestatie die wordt aangeboden het basis Beveiliging niveau, zoals beschreven in BIO en VIR-BI 2013, niet aantast.
--------	--

UE 37.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het huishoudelijk reglement kritische ruimtes (datacenters), zoals opgenomen in Bijlage 10 van het Beschrijvend Document;
--------	--

UE 38.	Datadragers (harddisks, SSD-s en dergelijke) die door de Opdrachtnemer vervangen worden, worden ter vernietiging ingenomen door Opdrachtgever.
--------	--

5.5.2. Veilige informatieoverdracht

UE 39.	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een medium (bij voorkeur een portal) beschikbaar waarop op een veilige manier documenten (zoals rapportages) en Gegevens uitgewisseld kunnen worden.
--------	--

In Bijlage 9 van het Beschrijvend Document - Beschrijving veilige informatie-uitwisseling via e-mail is een beschrijving opgenomen van de inrichting van veilige informatie-uitwisseling via e-mail met derde partijen, bijvoorbeeld leveranciers. Om de aldus in te richten veilige verbinding te operationaliseren moet na inrichting bij de leverancier, contact opgenomen worden, met de Contractmanager van Opdrachtgever.

UE 40.	Opdrachtnemer draagt er middels zijn e-mail systeem zorg voor dat alle e-mails tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer standaard versleuteld worden uitgewisseld.
--------	--

5.6. Open Standaarden

Voor de Middleware infrastructuur zijn Open Standaarden van toepassing. De van toepassing zijnde open standaarden zijn in opgenomen in Bijlage 12 - Open Standaarden Middleware.

UE 41.	Opdrachtnemer conformeert zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan de in Bijlage 12 - Open Standaarden Middleware opgenomen open standaarden.
--------	---

5.7. Wijzigingen en Opties

5.7.1. Inleiding

In paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document is beschreven dat onderdelen van de Installed Base Middleware - in verband met o.a. End Of Marketing (EOM) of End Of Support (EOS) situaties – vervangen moeten kunnen worden. Daarnaast is het mogelijk dat de Installed Base Middleware in de komende jaren Uitgebreid wordt. Slechts onder de voorwaarden zoals in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document omschreven, kan aanschaf van Apparatuur en /of Programmatuur plaatsvinden in de vorm van een Nadere levering. In de komende paragrafen worden de hierbij gestelde uitvoeringseisen beschreven.

Indien in deze paragraaf wordt gesproken over Apparatuur en/of (Systeem)programmatuur wordt hiermee bedoeld de Nadere Leveringen van de Apparatuur en/of (Systeem)Programmatuur met inbegrip van Support en Onderhoud.

5.7.2. Offerteproces

UE 42.	Opdrachtgever doet een Offerte aanvraag bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beantwoordt deze aanvraag door middel van het versturen van een Offerte. Indien Opdrachtgever akkoord is met de Offerte zal deze formeel worden bevestigd met een Opdrachtbevestiging en een Inkoopopdracht, die door de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen wordt aanvaard door middel van het sturen van een Orderbevestiging. De Orderbevestiging: aantallen, artikelcodes van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van de Opdrachtnemer, exacte leverdatum, Prijs en afleveradres.
--------	---

UE 43.	De Opdrachtnemer zal enkel overgaan tot levering van Apparatuur en /of Programmatuur, nadat hij de Opdrachtbevestiging, inclusief Inkoopopdracht, van Opdrachtgever heeft ontvangen.
--------	--

5.7.3. Aflevering

UE 44.	De levertermijn van de Apparatuur en / of Programmatuur, maximaal 28 Kalenderdagen, is omschreven in de Offerte aanvraag. Deze gaat in op de eerstvolgende Kalenderdag na het verzenden van de Opdrachtbevestiging en Inkoopopdracht door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer.
--------	--

UE 45.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport van de bestelde Apparatuur naar het afleveradres. Aflevering dient franco aan huis te geschieden tijdens kantooruren.
--------	--

UE 46.	Apparatuur en / of Programmatuur wordt op een gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten. De Apparatuur wordt volgens de in de bestelspecificatie omschreven samenstelling als één pakket aangeboden. De in de bestelspecificatie beschreven toebehoren worden in dezelfde verpakking verpakt. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever.
--------	--

De World Wide Name (WWN) is op de achterkant van de behuizing leesbaar als tekst en optioneel als barcode.

UE 47. De Opdrachtnemer maakt minimaal 2 Werkdagen voor Aflevering per e-mail melding van het dagdeel van de Aflevering bij de Opdrachtgever.
Bestellingen kunnen tot 1 Werkdag voor afleverdatum door de Opdrachtgever kosteloos verschoven worden naar een ander nader te bepalen datum met een maximum van 3 maanden.

UE 48. Bij de fysieke Aflevering van de Apparatuur en / of Programmatuur vindt de Acceptatie daarvan plaats middels het tekenen van het vervoersbewijs, dit is het bewijs van Ontvangst.

UE 49. Alle Afleveringen dienen conform de Inkoopopdracht compleet te zijn. Indien bij de Aflevering of na de Installatie van de Apparatuur en / of Programmatuur wordt geconstateerd dat er niet conform de voorafgaande Inkoopopdracht is geleverd, of dat de Apparatuur en / of Programmatuur niet naar behoren functioneert in de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever, maakt Opdrachtgever dit binnen 7 Werkdagen kenbaar aan de Opdrachtnemer. Een dergelijke Aflevering wordt aangemerkt als Dead On Arrival (DOA). Opdrachtnemer zorgt binnen 20 Werkdagen voor herstel van de geconstateerde gebreken middels het aanvullen van de Apparatuur en / of Programmatuur conform de Inkoopopdracht, dan wel door het uitvoeren van Onderhoud en Support of aanspraak te maken op de garantie zodat de Apparatuur en / of Programmatuur alsnog werkend wordt opgeleverd en door Opdrachtgever wordt geaccepteerd.

5.7.4. Documentatie

UE 50. Bij de aanschaf van nieuwe types Apparatuur en / of Programmatuur wordt de Documentatie digitaal en/of via Internet beschikbaar gesteld. De Documentatie, in de Nederlandse en/of Engelse taal geschreven, beschrijft de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de Apparatuur. Het geeft een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de Apparatuur en / of Programmatuur en de functies daarvan.

UE 51. Bij aanschaf van de Apparatuur en / of Programmatuur wordt een Update op de geldende Documentatie verstrekt waarmee inzicht wordt verschaft in wat er in werking en functionaliteiten gewijzigd is ten opzichte van de voorgaande Apparatuur en / of Programmatuur. Bijvoorbeeld: fouterstel, nieuwe functionaliteiten en/of vervallen functionaliteiten.

5.7.5. Installatie

UE 52. De Opdrachtnemer voert Installatie van de Apparatuur en bijbehorende materialen en / of Systeemprogrammatuur uit op de gewenste locatie van de Opdrachtgever. De Installatie maakt onderdeel uit van de aanschaf en wordt niet apart in rekening gebracht.
De Opdrachtgever voorziet de relevante Apparatuur van een uniek configuratienummer ten behoeve van het configuratiemanagement. De Opdrachtgever zorgt zelf voor de aansluiting van de Apparatuur op de verschillende netwerken.

UE 53. De Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer het gewenste moment van Installatie bepalen en gaat ermee akkoord dat de Installatie geruime tijd na de fysieke Aflevering van de Apparatuur en / of Programmatuur kan plaatsvinden.

UE 54. De Opdrachtnemer levert minimaal één week voorafgaand aan de Installatie van de Apparatuur en / of Programmatuur een planning, en bij Apparatuur met een grotere inbouw dan de huidige Apparatuur een site survey, op. Dit maakt onderdeel uit van de Installatie en daarmee de Aanschaf van de Apparatuur en of Programmatuur en wordt niet apart in rekening gebracht.

5.7.6. Garantie

UE 55. Het inbouwen van de Apparatuur met een 19 inch inbouwmaat in 19 inch rekken, afkomstig van een andere Opdrachtnemer, heeft geen gevolgen of beperkingen voor de garantie.