



Belastingdienst

BIJLAGE 4 - Dossier Leveranciers en Contractmanagement (DLCM)

GTIS Producten en Diensten 2022

Behorende bij : Europese Aanbesteding
GTIS Producten en Diensten 2022
Versie : 1.0
Kenmerk : IUC21-025
Datum : 7-2-2022
Template versie :

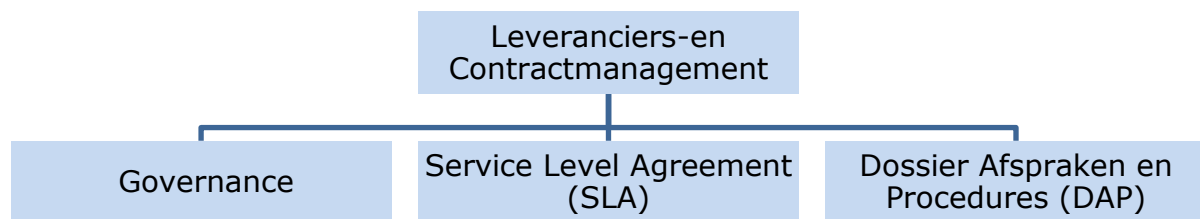
INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
Hoofdstuk 2. Governance.....	5
2.1. Organisatie.....	5
2.2. Overlegvormen	5
2.3. Escalaties.....	6
2.4. Evaluatie en Verbeterplan.....	7
2.5. Step-in Rights	7
2.6. Auditing	7
2.7. Overige sancties	8
Hoofdstuk 3. Service Levels	9
3.1. Kritische Prestatie Indicatoren.....	9
Hoofdstuk 4. Aflevering.....	12
4.1. Pakbon.....	12
4.2. Assetsticker	12
4.3. Plaatsen assetstickers.....	12
4.4. Aanmelden zending	12
4.5. Licentie gegevens	13
4.6. Webshop	13
Hoofdstuk 5. Acceptatieprocedure.....	14
5.1. Defect Product (DOA)	14
5.2. Ophalen defect Product	14
5.3. Verzenden defect Product.....	14
5.4. Vervangend Product	14
5.5. Zenden vervangend Product	14
5.6. Terugzenden na reparatie	14
5.7. Protocol van Oplevering (PVO)	14
Hoofdstuk 6. Servicedesk en Incidentmanagement	15
6.1. Aanmelden van incidenten	15
6.2. Statusupdate.....	15
6.3. Afmelden van Incidenten.....	15
6.4. Tijd-as voor het afhandelen van Incidenten en Serviceverzoek.....	16
6.5. Bepaling prioriteit Incidenten en Escalatieschema.....	16
6.6. Toegang tot de locatie van de Opdrachtgever	18
6.7. Remote Support Dienst	18

Hoofdstuk 7.	Rapportages	19
7.1.	Afnamerapportage.....	19
7.2.	Incidentrapportage	19
7.3.	Duurzaamheidsrapportage.....	19
7.4.	Adhoc rapportage.....	19
Hoofdstuk 8.	Factureren, betalen en indexatie.....	20
Hoofdstuk 9.	Contactgegevens	21
Hoofdstuk 10.	Ondertekening.....	22

Hoofdstuk 1. Inleiding

Het Dossier Leveranciers- en Contractmanagement (DLCM) beschrijft de afspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.



Governance wordt in hoofdstuk 1 op hoofdlijnen beschreven. Hier wordt met name ingegaan op (be)sturing, organisatie en overlegvormen.

In hoofdstuk 2 staat de Service Level Agreement (SLA). In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke Kritische Prestatie Indicatoren er zijn, welke service levels hier aan hangen en op welke wijze gemeten wordt.

Hoofdstuk 3 en verder worden de afspraken en procedures besproken. Hier worden op operationeel niveau de werkafspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer besproken. Na ondertekening van de Raamovereenkomst (ROK) zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen zorgdragen voor het verder uitwerken van het DLCM.

Uitgangspunten

- De Opdrachtgever is samen met de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het respecteren van de regels van de ROK en de hieronder afgesloten Nadere overeenkomsten (NOK). Daarnaast zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor het inrichten van een werkend escalatieproces. Dit proces dient nader uitgewerkt te worden in het DLCM.
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de ROK en de Nadere overeenkomsten die eronder vallen.
- Het DLCM is een concept dat binnen drie maanden na ondertekening van de ROK definitief wordt gemaakt. Het DLCM is een Opdrachtgever specifiek document. Dat wil zeggen dat elke Opdrachtgever dit document kan gebruiken om specifieke werkafspraken vast te leggen.

Geldigheidsduur van het DLCM

De geldigheidsduur van het DLCM start op het moment dat deze door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is ondertekend. De looptijd komt overeen met de looptijd van de ROK en de door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afgesloten NOK(s).

Wijzigingen binnen het DLCM

De inhoud van het DLCM is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Wijzigingen binnen het DLCM zijn mogelijk zolang deze niet in tegenspraak zijn met de ROK en NOK(s). De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.

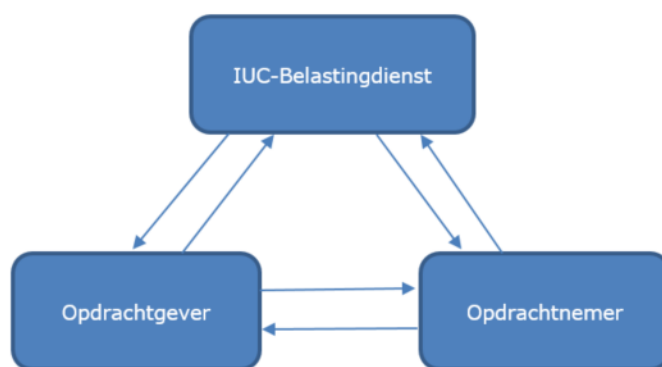
Voorgestelde wijzigingen binnen het DLCM zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals beschreven in het DLCM.

Hoofdstuk 2. Governance

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen op adequate wijze samen te werken daarvoor is er een governance beschreven over de wijze van samenwerken.

2.1. Organisatie

Er zijn 3 partijen betrokken bij het contract, IUC-Belastingdienst, de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Schematisch is dat als volgt weergegeven. Het IUC-Belastingdienst is een onderdeel van de Opdrachtgever, die de aanbesteding in de markt zet.



Figuur Organisatie

2.2. Overlegvormen

In deze paragraaf zijn de strategische, tactische en operationele overleggen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever beschreven. In deze paragraaf is een lijst opgenomen met frequenties van overleggen en te bespreken en te besluiten onderwerpen. Voorafgaand aan het betreffende overleg wordt geïnventariseerd welke onderwerpen van belang zijn en worden eventueel onderwerpen weggelaten of toegevoegd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan de overleggen deelneemt. De Opdrachtgever zorgt voor een passende afvaardiging. Opdrachtgever zorgt voor verslaglegging.

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke functionarissen/rollen ten minste per organisatie deelnemen aan de overlegvormen. Vervolgens wordt aangegeven welke onderwerpen bij welke overlegvorm thuis horen.

Tabel Overlegstructuren

	Opdrachtgever				Opdrachtnemer	
	Manager / Directeur	Contract-manager NOK('s)	Manager FLM	Lead (FLM)	Manager / directeur	Account-manager
Strategisch overleg (Adhoc)	Voorzitter					
Tactisch overleg (2x per jaar)		Voorzitter				
Operationeel overleg (per 2 weken)		Voorzitter				

Tabel Onderwerpen strategisch overleg

Onderwerpen strategisch overleg (Alleen als daar aanleiding toe is)	
Besluiten	• Wijziging in Governance model; • Boetes en andere sturingsmaatregelen; • Vaststellen c.q. wijzigingen van SLA's; • Ontbinden of verlengen van de Raamovereenkomst;
Bespreken	• Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken SLA's; • Middellange en lange termijn ontwikkelingen in relatie tot planning en koers; • Wijze van samenwerking en beheersing vanuit verleden richting toekomst; • Innovatie; • Duurzaamheid (o.a. Sociale Voorwaarden); • Structurele en significante wijzigingen in toekomstige behoefte van Belastingdienst; • Escalaties uit tactisch overleg.

Tabel Onderwerpen tactisch overleg

Onderwerpen tactisch overleg	
Besluiten	• Wijzigingen in de Raamovereenkomst; • Vaststellen van standaard rapportages.
Bespreken	• Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken SLA's; • Middellange en lange termijn ontwikkelingen in relatie tot planning en koers; • Trendontwikkelingen van afname van dienstverlening; • Innovatie; • Duurzaamheid (o.a. Sociale Voorwaarden); • Issues tussen Opdrachtnemer en Belastingdienst doorspreken • Escalaties uit operationeel overleg;

Tabel Onderwerpen operationeel overleg

Onderwerpen operationeel overleg	
Besluiten	• Vastleggen voortgang afname dienstverlening
Bespreken	• Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken SLA's; • Voortgang lopende bestellingen en opdrachten; • Bespreken incidenten; • Trendontwikkelingen van afname van dienstverlening; • Bespreken van financiële betalingen; • Reviewen NOK's; • Verbetervoorstellen met inachtneming van de uitgangspunten van de aanbesteding.

2.3. Escalaties

In dit hoofdstuk zijn de tactische- en operationele escalatielijnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschreven. Elke partij heeft de mogelijkheid om een escalatie aan te kaarten en op een volgend niveau te brengen. De escalerende partij brengt respectievelijk de Opdrachtgever of Opdrachtnemer op een gelijkwaardig niveau, op de hoogte.

Escalatie vanuit een overleg

Indien in een overleg geen besluit kan worden genomen doordat partijen het niet eens worden of doordat het betreffende overleg niet het mandaat heeft een dergelijk besluit te nemen, wordt het onderwerp in een bovenliggend overleg aan de orde gesteld.

Escalatie buiten overlegstructuur

Bij escalaties, ten gevolge van bijvoorbeeld een calamiteit om te voorkomen dat de dienstverlening onder het overeengekomen niveau daalt of doordat onvoorziene extra dienstverlening noodzakelijk is, wordt een crisisteam samengesteld.

Voor oplossingen van de escalatie dient door betrokken partijen meteen menscapaciteit opgeschaald te worden. Om deze escalatie zo snel als mogelijk te verankeren binnen de overlegstructuur wordt gezamenlijk een (crisis)draaiboek opgesteld. De vertegenwoordiging van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gelijkwaardig (niveau, mandaat).

2.4. Evaluatie en Verbeterplan

Bij een tekortschietende dienstverlening, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden, is het prioriteit één om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Opdrachtgever naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het boeteregime, Opdrachtnemer kunnen opdragen, dat - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

Evaluatie

In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Opdrachtgever daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Opdrachtgever een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Opdrachtgever. De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende dienstverlening of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Opdrachtgever vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Opdrachtgever voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

2.5. Step-in Rights

In het geval dat bij een tekortschietende dienstverlening deze binnen redelijke termijn niet in voldoende mate is hersteld, heeft de Opdrachtgever vanaf het eerste escalatieniveau, naast de in de vorige paragrafen genoemde maatregelen, step-in rights. Step-in rights houden in dat de Opdrachtnemer op aangeven van de Opdrachtgever binnen tien Werkdagen een overleg organiseert met zijn managementteam op het toepasselijke escalatieniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening. De Opdrachtgever is hierbij aanwezig als toehoorder.

Als het structurele probleem een maand na een step-in overleg op het hoogste escalatieniveau nog niet is opgelost, dan belegt Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan de Opdrachtgever een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden. Het boeteregime blijft onverminderd van kracht.

2.6. Auditing

Opdrachtnemer heeft zichzelf met zijn Inschrijving verplicht om een bepaalde kwaliteit aan dienstverlening te realiseren. Het uitvoeren van een Audit is een middel waarmee de Opdrachtgever nader inzicht kan krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Opdrachtgever een Audit laten uitvoeren.

1. Bij gereede twijfel over de juistheid van een Nadere offerte, factuur of rapportage. De scope van de Audit blijft beperkt tot het betreffende object.
2. Wanneer de Producten en Diensten niet worden geleverd volgens de Nadere overeenkomsten. Scope en object van de Audit zijn beperkt tot de betreffende onderwerpen, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
3. Verplichting om een Audit in te zetten als dat voor de interne verantwoording van Opdrachtgever noodzakelijk is (c.q. dit door de Algemene Rekenkamer (AR) dan wel de Auditdienst Rijk (ADR) vereist wordt). Scope en object is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
4. Indien het vermoeden bestaat dat Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2 en 3 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst en/of nadere opdrachten. Scope en object is beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

Voor alle Audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen.

Onafhankelijke derde partij

Een Audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke derde partij ingeschakeld wordt. Indien de Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen niet tot een keuze komen voor de inschakeling van een derde partij, heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid zonder consensus een onafhankelijke derde partij in te schakelen. De opdracht wordt gegeven door de Opdrachtgever.

Opvolging

Geconstateerde gebreken van wezenlijke betekenis als resultaat van een Audit dienen door Opdrachtnemer te worden opgelost. Hierover worden afspraken gemaakt tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een Audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Kosten die Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn altijd voor rekening van Opdrachtnemer. Indien uit de Audit blijkt dat de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan in de periode waarover de Audit gaat en/of na een afgeronde Audit geen herstelwerkzaamheden heeft verricht, zijn de totale kosten van de Audit voor rekening van Opdrachtnemer.

2.7. Overige sancties

Naast genoemde herstel- en controlemaatregelen blijft Opdrachtgever bevoegd om tot ontbinding op grond van artikel 6:265 BW over te gaan. Daarvoor is het niet noodzakelijk dat Opdrachtgever eerst alle herstel- en controlemaatregelen benut en pas bij onvoldoende resultaat tot ontbinding kan overgaan. Het opleggen van herstel- en controlemaatregelen laat onverlet de bevoegdheid van Opdrachtgever om schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

Hoofdstuk 3. Service Levels

In dit hoofdstuk zijn de Service Levels opgenomen waaraan de dienstverlening van de Opdrachtnemer dient te voldoen. Daarover wordt door middel van rapportage en overleg verantwoording afgelegd aan de Opdrachtgever.

3.1. Kritische Prestatie Indicatoren

De KPI's zijn gericht op het realiseren van de inkoopdoelstellingen van het Rijk en specifiek gemaakt voor de situatie van de Belastingdienst.

KPI 1 Nadere offertetraject	
Resultaat	Er wordt invulling gegeven aan de inkoopbehoefte van de Belastingdienst tegen voor de Belastingdienst gunstige voorwaarden.
Service level	Opdrachtnemer geeft invulling aan zijn rol en zorgt ervoor dat: • in functioneel gespecificeerde offertetrajecten de concurrentie tussen Toeleveranciers gewaarborgd is; • in de selectiefase offertes vergelijkbaar zijn en de controleerbaarheid en transparantie geborgd is; • het bestelproces efficiënt en optimaal is ingericht. • Binnen 20 Werkdagen na ontvangen van de Nadere offerteaanvraag, Offerte(s) worden aangeboden aan de Opdrachtgever
Norm	100%
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Belastingdienst onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.
Boete	n.v.t.

KPI 2 Helpdesk	
Resultaat	Voor vragen en het melden van Incidenten heeft de Opdrachtgever een Helpdesk beschikbaar waar vragen gesteld kunnen worden en incidenten aangemeld kunnen worden.
Service level	Tijdens kantooruren is er een helpdesk beschikbaar tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Buiten kantooruren is er tevens een standby-dienst beschikbaar voor Prio 1 Incidenten. Reactietijd: minder dan 5 minuten.
Norm	100%
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.
Boete	n.v.t.

KPI 3 Leveringsbetrouwbaarheid	
Resultaat	Opdrachtnemer levert Producten zoals overeengekomen in de Nadere overeenkomst.
Service level	Opdrachtnemer levert Producten tijdig, volledig en volgens afgesproken specificaties. De maximale Levertermijn/uiteerste leverdatum voor het leveren van Producten wordt overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het Nadere offertetraject en de webportal. Indien daar geen leverdatum of Levertermijn wordt overeengekomen geldt een Levertermijn van maximaal 20 Werkdagen, gerekend vanaf de dag na opdrachtverstrekking.
Norm	100%

Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.
Boete	1% van het netto orderbedrag van de te laat geleverde Producten, per Werkdag dat de Producten te laat zijn geleverd. Het maximum van de boete is 25% van het orderbedrag van de te laat geleverde Producten.

KPI 4 Incidentmanagement Datacenter																								
Resultaat	Opdrachtnemer realiseert een snelle en effectieve (doeltreffende) afhandeling van Incidenten en Serviceverzoeken. De Opdrachtgever wil voor Serviceverzoeken gebruik maken van een On Call incidentproces.																							
Service level	Opdrachtnemer voldoet aan de hieronder gestelde normen voor de afhandeling van Incidenten en Serviceverzoeken. Incidenten kunnen met drie verschillende Prioriteiten aangemeld worden die verder worden toegelicht in paragraaf 5.5. Datacommunicatiebekabeling kent een Prio 1 t/m Prio 3; Koude straten kennen alleen een Prio 3;																							
	<table><tr><th>Prio</th><th>Reactietijd</th><th>Norm</th><th>Oplostijd hardware Incidenten</th></tr><tr><td>Prio 1</td><td>30 minuten</td><td>100%</td><td>4 uur (7x24)</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>2 uur</td><td>100%</td><td>1 Werkdag</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>2 uur</td><td>100%</td><td>3 Werkdagen</td></tr><tr><td>Service Request</td><td>24 uur</td><td>100%</td><td>nvt</td></tr></table>				Prio	Reactietijd	Norm	Oplostijd hardware Incidenten	Prio 1	30 minuten	100%	4 uur (7x24)	Prio 2	2 uur	100%	1 Werkdag	Prio 3	2 uur	100%	3 Werkdagen	Service Request	24 uur	100%	nvt
	Prio	Reactietijd	Norm	Oplostijd hardware Incidenten																				
	Prio 1	30 minuten	100%	4 uur (7x24)																				
	Prio 2	2 uur	100%	1 Werkdag																				
	Prio 3	2 uur	100%	3 Werkdagen																				
Service Request	24 uur	100%	nvt																					
Norm	Zie bovenstaande tabel De ervaring leert dat: 99% van de Incidenten een Prio 3 Incident betreft; 0,75% van de Incidenten een Prio 2 Incident betreft; 0,25% van de Incidenten een Prio 1 Incident betreft.																							
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: - Escalatie; - Evaluatie- en verbeterplan; - Step-in rights; - Audit.																							
Boete	Er is enkel een boetebepaling voor prio 1 hardware Incidenten. De hoogte van deze boete is €5.000 per prio 1 Incident dat niet binnen de afhandelingstijd (reactietijd + oplostijd) is verwerkt, tot een limiet van €150.000.																							

KPI 5 Onderhoud en support op de Sellox sleutelkluis omgeving	
Resultaat	Opdrachtnemer levert onderhoud en support op de Sellox sleutelkluis omgeving en zorgt ervoor dat de hardware optimaal functioneert. Deze omgeving en dienstverlening bestaat uit: - Onderhoud op bestaande servers, HP PROLIANT DL380 GEN10, incl. HDR (2 stuks); - Preventief onderhoud van alle Programmatuur op de servers, minimaal 1 x per jaar; - Support Sellox (Werkdagen); - Jaarlijkse healthcheck - Sellox Softwarelicentie CL CAW software. tot 500 sloten; - Mogelijkheid tot aanbieden van relevante Sellox training.
Service level	Opdrachtnemer voldoet aan de hieronder gestelde normen voor de afhandeling van Incidenten en Serviceverzoeken. Incidenten kunnen met drie verschillende prioriteiten aangemeld worden die verder worden toegelicht in paragraaf 5.5.

	Prio	Reactietijd	Norm	Oplostijd hardware Incidenten	Norm	Oplostijd software/firmware Incidenten	Norm
	Prio 1	30 minuten	100%	NBD Repair	100%	Best effort	1 week
	Prio 2	30 minuten	100%	3 Werkdagen	100%	Best effort	1 maand
	Prio 3	4 uur	100%	5 Werkdagen	85%	Best effort	3 maanden
	Service Request	24 uur	100%	2 maanden	85%	Best effort	3 maanden
Norm	Zie bovenstaande tabel						
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.						
Boete	n.v.t.						

KPI 6	Kennis en advies
Resultaat	Opdrachtnemer heeft middels de Sleutelfiguren kennis en adviesvaardigheden geborgd en levert toegevoegde waarde bij het inrichten, uitbreiden en onderhouden van de Installed base.
Service level	Opdrachtnemer heeft ten minste kennis geborgd van: • Productontwikkelingen (roadmaps, firmware-updates, nieuwe marktoplossingen); • De Opdrachtgever (visie en Installed base / CMDB) Opdrachtnemer heeft kennis en adviesvaardigheden geborgd in een team van sleutelfiguren.
Norm	100%
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.
Boete	n.v.t.

KPI 7	Inkopen met Impact
Resultaat	Opdrachtgever krijgt advies over verduurzamen van de ingekochte Producten en Diensten. Opdrachtnemer draagt bij aan het doel om misstanden in de inkoopketen op het gebied van arbeids- en mensenrechten uit te bannen. Zie hiervoor ook de Uitvoeringseisen.
Service level	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over misstanden in de inkoopketen van GTIS Producten en Diensten en adviseert de Opdrachtgever op mogelijkheden om te verduurzamen. Zie ook hoofdstuk rapportage. • Onderzoekt de risico's en brengt deze in kaart; • de maatregelen die hij treft om deze risico's aan te pakken; • de (mogelijk) effecten van de maatregelen; • geeft advies over producten en alternatieven in het Assortiment;
Norm	100%
Herstel- en controle-maatregelen	Bij het niet halen van de norm heeft de Opdrachtgever onderstaande herstel- en controlemaatregelen die verder worden toegelicht in hoofdstuk 1: • Escalatie; • Evaluatie- en verbeterplan; • Step-in rights; • Audit.
Boete	n.v.t.

Hoofdstuk 4. Aflevering

Opdrachtnemer levert af op de door Opdrachtgever bepaalde afleverlocaties. De Opdrachtgever bepaalt per levering de afleverlocatie en kan de afleverlocatie tot vijf Werkdagen voor de initieel overeengekomen leverdatum wijzigen.

Opdrachtnemer dient te allen tijde binnen één Werkdag na verzending van de opdracht door de Opdrachtgever, de opdracht te bevestigen door middel van een orderbevestiging.

Op alle communicatie aangaande orders dient de Opdrachtnemer te allen tijde het Bestelnummer van de Opdrachtgever te vermelden.

4.1. Pakbon

Opdrachtnemer zal bij elke aflevering een pakbon meeleveren, waarop tenminste de ondergenoemde gegevens zijn vermeld. Deze pakbongegevens dienen digitaal geleverd te worden aan de contactpersoon vermeld op de pakbon (en de contractmanager van de NOK).

De pakbon dient 2 dagen vooraf aan de zending aangeboden te worden aan de Opdrachtgever in excel-formaat of PDF-formaat. Serienummerlijsten van Assets dienen altijd in excel-formaat aangeboden te worden.

Op de pakbon dienen in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden:

- Bestelnummer van de Opdrachtgever.
- SAP artikelnummer van de Opdrachtgever;
- artikelomschrijving van de Opdrachtgever;
- verpakkingseenheid;
- aantal verpakkingseenheden per artikelsoort;
- serienummer(s) van de geleverde hardware;
- relatie Serienummer / Opdrachtgever Configuratienummer;
- volledig adres;
- contactpersoon;

4.2. Assetsticker

Opdrachtnemer voorziet op verzoek van de Opdrachtgever de Producten van een assetsticker, inclusief barcode. Dit gebeurt niet standaard, maar is optioneel. Hiermee kunnen de Producten op een unieke en herkenbare manier worden geïdentificeerd. De Opdrachtgever levert de assetstickers aan de Opdrachtnemer.

4.3. Plaatsen assetstickers

Desgewenst kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken de assetstickers te plaatsen op de gekochte assets. Assetstickers zullen vaak geplaatst worden door de Opdrachtgever op de assets die geplaatst worden in het datacenter.

- Assetstickers mogen niet over andere stickers heen geplaatst worden.
- Assetsticker zodanig plaatsen dat de sticker leesbaar is zonder de pallet uit te pakken.
- Assetsticker op de behuizing (niet op de plastic bescherm laag).
- Plaatsingsbepaling s.v.p. hanteren in de volgende volgorde:
 - Plaats 1 Achterop het chassis, Bovenaan.
 - Plaats 2 Voorop het chassis, Bovenaan.
 - Plaats 3 Bovenop het chassis, Vooraan.

4.4. Aanmelden zending

Minimaal twee werkdagen voorafgaand aan de levering dient de levering aangemeld te worden bij de Opdrachtgever per email. Hierbij dienen minimaal de volgende gegevens worden verstrekt:

- naam transporteur, koerier;
- ordernummer 45xxxxxxx of RMA nummer;
- omvang, aantal pallets, colli;
- leverancier.

4.5. Licentie gegevens

Na bestelling dienen de Licentiegegevens per email gestuurd te worden aan de licentiedesk van de Opdrachtgever, met een kopie aan de Contractmanager. Deze bestaan uit:

- Bewijs van aankoop;
- ordernummer 45xxxxxxx Opdrachtgever;
- Aantallen en soort licenties;
- Referentie gegevens van de Leverancier;
- leverancier.

4.6. Webshop

Vanuit het contract worden artikelen besteld middels de webshop, in dit hoofdstuk worden die procedures beschreven die gerelateerd zijn aan de webshop bestellingen.

Hoofdstuk 5. Acceptatieprocedure

De schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, na Oplevering van het Resultaat, van het geleverde Product en / of de geleverde Dienst., Het Product en / of de Dienst kan hierna in de beoogde omgeving(en) worden geplaatst.

Na Acceptatie van het Product of de Dienst kan de Opdrachtgever aanspraak maken op de garantie en/of overeengekomen Onderhoud en Support.

5.1. Defect Product (DOA)

Als de Opdrachtnemer een defect product levert, dan is hij verplicht deze kosteloos te vervangen door eenzelfde product.

5.2. Ophalen defect Product

Als een defect Product wordt opgehaald bij de Opdrachtgever, wordt afgesproken:

- de locatie;
- bij welke persoon/afdeling;
- de datum;
- het tijdstip.

5.3. Verzenden defect Product

Een defect Product kan, na aanmelding van het Incident en in overleg met Opdrachtnemer/Toeleverancier, ook door de Opdrachtgever kosteloos verzonden worden naar Opdrachtnemer/Toeleverancier.

5.4. Vervangend Product

Als bij het aanmelden van het Incident is aangegeven dat gedurende de reparatieperiode een vervangend Product moet worden geleverd, dan zorgt Opdrachtnemer/Toeleverancier voor een Product met vergelijkbare specificaties. Hiermee wordt bedoeld dat vervangende exemplaren of componenten technisch identiek zijn aan, of een betere specificatie hebben dan het te vervangen exemplaar. Dit geldt tevens voor een tijdelijk vervangend exemplaar of componenten bedoeld om de periode van reparatie te overbruggen.

Opdrachtnemer/Toeleverancier zorgt ervoor dat het eventuele vervangende Product wordt afgeleverd en, indien noodzakelijk, geïnstalleerd. Van deze omruiling wordt door de Opdrachtgever een proces verbaal opgetekend, waaruit blijkt welk defect Product (artikelnummer, artikelomschrijving en unieke identificatie) is ingenomen en welk vervangend Product (artikelnummer, artikelomschrijving en unieke identificatie) is ingezet.

5.5. Zenden vervangend Product

Als het defecte Product door de Opdrachtgever verzonden is naar Opdrachtnemer/Toeleverancier, dient deze het vervangende Product te zenden naar een door de Opdrachtgever opgegeven adres.

5.6. Terugzenden na reparatie

Indien na reparatie het gerepareerde Product weer wordt ingezet, dient het ingezette vervangende Product weer kosteloos opgehaald te worden door de opdrachtnemer/toeleverancier (Met uitzondering van datadragers, deze worden afgevoerd naar de domeinen).

5.7. Protocol van Oplevering (PVO)

Indien er door de Opdrachtnemer een Opdracht op locatie heeft uitgevoerd, dient de Opdrachtnemer hiervoor een akkoord te krijgen van een klantvertegenwoordiger van de Opdrachtgever alvorens een factuur te sturen. Het PvO dient binnen 10 Werkdagen afgestemd te worden met een klantvertegenwoordiger van de Opdrachtgever en tweezijdig getekend te zijn, na het gereed komen van de Opdracht.

Hoofdstuk 6. Servicedesk en Incidentmanagement

Ten aanzien van het Incidentproces kennen we twee soorten, daar waar we Onderhoud en Support hebben vanuit de Toeleverancier en On Call (KPI 4) waar verwacht wordt dat de Opdrachtnemer de Incidenten oplost.

6.1. Aanmelden van incidenten

Voor het aanmelden van Incidenten die betrekking hebben op alle GTIS Producten en/of Diensten die de Opdrachtnemer levert of geleverd zijn, kunnen contactpersonen van de Opdrachtgever zich richten tot de Helpdesk van de Toeleveranciers middels een:

- portal Toeleverancier/Opdrachtnemer;
- telefoonnummer Helpdeskdesk Toeleverancier/Opdrachtnemer;
- mail naar Helpdesk Toeleverancier/Opdrachtnemer.

Alle meldingen worden door de Toeleverancier/Opdrachtnemer vastgelegd in een daarvoor ingerichte applicatie/portal. Die tevens voor bewaking en rapportage gebruikt wordt. De Opdrachtgever verstrekt de volgende informatie bij het aanmelden van een Incident:

- incident referentienummer van Opdrachtgever;
- naam contactpersoon van Opdrachtgever;
- telefoonnummer contactpersoon van Opdrachtgever;
- gegevens apparatuur (serienummer, locatie, etc.);
- prioritering van het Incident;
- omschrijving Incident;
- in geval van een defect Product, geeft de contactpersoon van de Opdrachtgever aan of het defecte Product moet worden opgehaald door de Opdrachtnemer.

Daarnaast is het zo dat de storage systemen de mogelijkheid moeten hebben om uit te bellen en de Opdrachtgever bepaalt of hij daarvan gebruik maakt.

6.2. Statusupdate

De Toeleverancier/Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van de Opdrachtgever periodiek over de voortgang en de status van het Incident. De Opdrachtnemer en de contactpersoon van de Opdrachtgever gaan uit van een aantal momenten, te weten:

1. Het moment van incidentmelding (status nieuw);
2. Het moment van de eerste reactie van de Toeleverancier/Opdrachtnemer.
3. Tijdens interventie op locatie:
 - a. de betreffende technicus van de Toeleverancier/Opdrachtnemer neemt contact op met melder/functionaris van de Opdrachtgever, zodra deze op locatie aanwezig is (status aanwezig op locatie);
 - b. gereed melding van het Incident op locatie door technicus van de Toeleverancier/Opdrachtnemer aan de melder/functionaris van de Opdrachtgever met overeenstemming van het tijdstip;
 - c. de technicus van de Toeleverancier/Opdrachtnemer sluit melding af na akkoord van de Opdrachtgever waarbij de Opdrachtgever aangeeft dat ze de werking van de apparatuur wil verifiëren. De technicus toont aan dat zijn taken zijn verricht. De technicus blijft beschikbaar voor aanvullende werkzaamheden, totdat de Opdrachtgever aangeeft dat de storing inderdaad verholpen is, indien dit redelijkerwijs, op basis van het Incident en omstandigheden, van de technicus verlangd mag worden (status opgelost).
 - d. De Toeleverancier/Opdrachtnemer sluit melding af na de telefonische terugkoppeling van de betreffende technicus (status gesloten).
4. Gedurende de afhandeling van het Incident geeft de Toeleverancier/Opdrachtnemer, afhankelijk van de prioriteit van het Incident, regelmatig de voortgang van de afhandeling van het Incident door aan de Opdrachtgever.

6.3. Afmelden van Incidenten

De Toeleverancier/Opdrachtnemer meldt het Incident telefonisch af bij de contactpersoon van de Opdrachtgever van het Incident nadat de storing hersteld is. De Opdrachtnemer sluit het Incident na akkoord van de Opdrachtgever. Bij geen terugkoppeling van de Opdrachtgever, zal de Toeleverancier/Opdrachtnemer het Incident na vijf werkdagen administratief afsluiten.

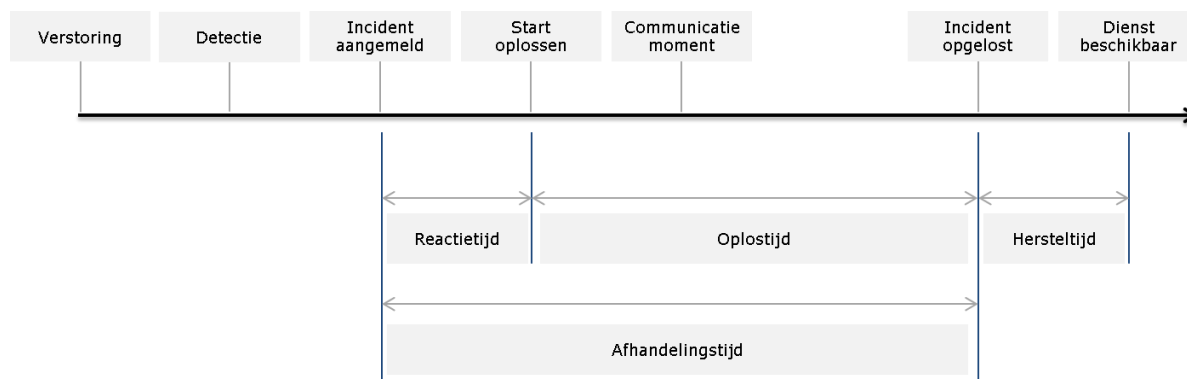
In het incidentenrapport rapporteert de Toeleverancier de volgende gegevens:

- incidentnummer van de Toeleverancier/Opdrachtnemer;
- incidentnummer van de Opdrachtgever;
- datum en tijdstip aanmelding
- datum en tijdstip van Incident opgelost;
- oorzaak van het Incident (indien bekend);
- oplossing van het Incident.

6.4. Tijd-as voor het afhandelen van Incidenten en Serviceverzoek

In onderstaande figuur is het proces van Incidentmeldingen en Serviceverzoek over een tijd-as weergegeven.

Figuur: Tijd-as voor het afhandelen van Incidenten en Service Requests



Tabel: Definities Tijd-as

Begrip	Definitie
Verstoring	Ontstaan van een verstoring
Detectie	Het vaststellen van een verstoring
Incident aangemeld	Het moment dat een Incident is aangemeld bij de Opdrachtnemer/Fabrikant. Dit kan tevens een automatische melding richting Fabrikant zijn.
Start oplossen	Opdrachtnemer/Fabrikant start met het oplossen van een verstoring
Communicatie-moment	Opdrachtnemer/Fabrikant rapporteert over de voortgang en doet een uitspraak over de verwachte oplostijd
Incident opgelost	De oplossing is beschikbaar, getest en geaccepteerd door de Opdrachtgever op basis van probleemanalyse en testrapport van de Opdrachtnemer/Fabrikant
Dienst beschikbaar	De dienst is voor de eindgebruiker weer beschikbaar
Reactietijd	De tijd tussen terugmelding en het moment dat gestart wordt met het oplossen van een Incident.
Oplostijd	De tijd waarin het Incident opgelost wordt en daarmee de functionaliteit van het Product in storing is hersteld.
Afhandelingsijd	De tijd die ligt tussen een aangemeld Incident en het opleveren van een oplossing (Reactietijd + Oplostijd).
Hersteltijd	De tijd die nodig is om de oplossing te implementeren en de Dienstverlening te herstellen

6.5. Bepaling prioriteit Incidenten en Escalatieschema

Ten behoeve van de prioriteit van een incident vast te stellen zijn de volgende tabellen als leidraad opgesteld en escalatieschema.

De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.

Tabel Prioritering incidenten - impact

Impact (hoe ernstig is het)	Omschrijving Incident
Hoog	In de volgende gevallen kan aan de impact van het Incident "hoog" worden toegekend: - De verstoring heeft (of kan) gevolgen hebben voor meerdere of alle taken. - De verstoring heeft (of kan) gevolgen hebben voor fabriekstaken waarbij (massale) gegevensverwerking niet meer uitgevoerd kan worden. - De verstoring heeft (of kan) gevolgen hebben voor de beveiligingstaken waardoor de informatie beveiliging niet meer kan worden gegarandeerd. - De verstoring heeft (of kan) gevolgen hebben voor de continuïteit van een primair onderdeel van het proces bij de Opdrachtgever.
Laag	In alle overige gevallen wordt de Impact laag aangehouden.

Tabel Prioritering incidenten - urgentie

Urgentie (hoe snel moet het)	Omschrijving verstoring
Hoog	In de volgende gevallen kan aan de urgentie van de verstoring "hoog" worden toegekend. - Integriteit van de gegevens is in het geding. - Verstoring vindt plaats gedurende een campagne periode - Uiterste verzenddatum van beschikkingen is in het geding. - Directe communicatie met de klanten van de Opdrachtgever is verstoord. - De verstoring brengt de continuïteit c.q. beveiliging van het primaire proces in gevaar.
Laag	In alle overige gevallen wordt de urgentie 'laag' aangehouden

Tabel Prioriteringsschalen

Schaal	Omschrijving
Prio 1	Impact is hoog en de urgentie is hoog
Prio 2	Impact is hoog en de urgentie is laag / Impact is laag en de urgentie is hoog
Prio 3	Impact is laag en de urgentie is laag

Tabel Escalatieschema Incidenten

Escalatie-niveau	Escalatiepad Opdrachtgever	Escalatiepad Opdrachtnemer
0	Systeem specialist	Servicedesk van Toeleverancier / Opdrachtnemer
1	lead	SLA-manager
2	teammanager	accountmanager
3	Afdelingshoofd	commercieel manager

6.6. Toegang tot de locatie van de Opdrachtgever

Voor diverse werkzaamheden zoals het oplossen van een Incident of geplande werkzaamheden kan de Toeleverancier/Opdrachtnemer toegang nodig hebben tot een locatie van de Opdrachtgever. Zonder aanmelding bij de Opdrachtgever krijgt de Toeleverancier/Opdrachtnemer geen toegang tot locaties van de Opdrachtgever.

De Toeleverancier/Opdrachtnemer heeft de volgende gegevens doorgegeven:

- aankomsttijd;
- vermoedelijke vertrektijd;
- naam van de bezoeker;
- aard van de werkzaamheden;

De aangemelde medewerker van de Toeleverancier/Opdrachtnemer moet zich identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs, ID). Zonder een geldig identiteitsbewijs, of een niet aangemelde bezoeker krijgt deze geen toegang tot de locatie van de Opdrachtgever. De Toeleverancier/Opdrachtnemer stuurt uitsluitend medewerkers naar de locatie van de Opdrachtgever die door de Opdrachtgever zijn geaccepteerd (screening).

Bij gepland Onderhoud op locatie van de Opdrachtgever buiten de kantooruren, meldt de Toeleverancier/Opdrachtnemer deze werkzaamheden minimaal 72 uren voor aanvang bij de Opdrachtgever, onder vermelding van bovenstaande gegevens.

6.7. Remote Support Dienst

De Remote Support dienst van de Opdrachtgever biedt de mogelijkheid om, op ad hoc basis aan een Opdrachtnemer/Toeleverancier ondersteuning te vragen bij bijvoorbeeld Incidenten, problemen of releases. Met deze voorziening heeft de medewerker van de Opdrachtgever de mogelijkheid een Opdrachtnemer en/of Toeleverancier, op afstand mee te laten kijken binnen zijn/haar beheerapplicaties met aanvullend hierop het uit handen geven van toetsenbord en muis.

De medewerker van de Opdrachtgever kan kiezen of de Opdrachtnemer en/of Toeleverancier alleen bij een bepaalde applicatie mee kan kijken of dat deze de complete Desktop kan zien. Bij het uit handen geven van de regie krijgt de Opdrachtnemer/Toeleverancier de mogelijkheid om de toetsenbord- en muisacties uit te voeren onder toezicht van de medewerker van de Opdrachtgever. Natuurlijk kan deze medewerker te allen tijde de regie terugnemen.

Voorwaarden waaraan Opdrachtnemers/Toeleveranciers moeten voldoen:

- Er dient gebruik gemaakt te worden van de door de Opdrachtgever verstrekte voorziening. (LET OP: Het is mogelijk dat er software op de werkplek van de Opdrachtnemer geïnstalleerd moet worden.).
- U mag verkregen informatie op geen enkele wijze overdragen, verveelvoudigen, bewerken of verspreiden dan uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
- U bent verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever omtrent het gebruik van de informatie en/of Remote Support op te volgen.
- Bij het inloggen dient u zich met uw volledige naam, voorletters en bedrijfsnaam bekend te maken.
- De Opdrachtgever kan een lijst opleveren van ondersteunde besturingssystemen en browsers.
- De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van het gebruiken van Remote Support.
- Ziet u iets afwijkends bij het gebruik van Remote Support? Neem dan direct contact op met de gastheer van uw Remote Support sessie.

Hoofdstuk 7. Rapportages

In dit hoofdstuk staan de rapportages beschreven die door de Opdrachtnemer verplicht moeten worden opgeleverd. Bij de rapportages is aangegeven wat het format is waarin de rapportage wordt aangeleverd, wat de frequentie is en aan wie de rapportage moet worden opgeleverd.

7.1. Afnamerapportage

Opdrachtnemer levert per kwartaal een afnamerapportage aan de Opdrachtgever in excel-formaat. Deze rapportage bevat minimaal de volgende kolommen:

- contract;
- factuurnummer;
- Bestelnummer;
- aantal artikelen;
- OEM-nummer (artikelnummer);
- omschrijving van het artikel/Dienst;
- Korting;
- merk;
- stuksprijs (ex. BTW);
- totale kosten (ex. BTW);
- totale kosten (ex. BTW);
- factuurdatum;
- ecolabel van het artikel.

De rapportage bevat een overzicht van alle Producten en Diensten op artikelniveau die in het rapportagekwartaal zijn gefactureerd. De rapportage moet binnen 10 werkdagen na het verstrijken van het rapportagekwartaal aangeleverd te worden.

7.2. Incidentrapportage

Op verzoek dient de Opdrachtnemer een Incidentrapportage maandelijks op te leveren. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Omschrijving van het Incident, vraag of verzoek met bijbehorende prioriteit
- Datum aanmelding bij <Opdrachtnemer>;
- Tijdstip aanmelding bij <Opdrachtnemer>;
- Status;
- Gerealiseerde responsetijd;
- Oplosdatum <Opdrachtnemer>;
- Tijd Oplosdatum <Opdrachtnemer>;
- Tijd openstaand;
- Gerealiseerde oplostijd, indien reeds opgelost;
- Korte omschrijving oplossing, indien reeds opgelost;
- Overschrijding Service Niveaus

7.3. Duurzaamheidsrapportage

Een maal per jaar levert de Opdrachtnemer een duurzaamheidsrapportage op, aan de Opdrachtgever met voorstellen om te verduurzamen. Dit is onderdeel van het rijks brede programma: Inkopen met impact.

7.4. Adhoc rapportage

De Opdrachtgever kan een verzoek doen voor een Adhoc rapportage, indien er een escalatie is geweest of er zich een voorval heeft voorgedaan die nadere uitleg vereist. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer een verzoek doen voor een Adhoc rapportage, deze dient binnen 10 werkdagen opgeleverd te worden. (Het formaat hiervoor is vrij.)

De Adhoc rapportage dient te zijn voorzien van:

- Omschrijving van de escalatie;
- Tijdlijn;
- Betrokken partijen;
- Voorgestelde oplossing;

Hoofdstuk 8. Factureren, betalen en indexatie

De Opdrachtnemer moet ten aanzien van facturatie aansluiten op E-facturatie van de Rijksoverheid.

Nagenoeg alle operationele beheeractiviteiten, waaronder ook het ondersteunen van deelnemers en leveranciers bij het aansluiten op DigilInkoop zijn belegd bij Logius. Als onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vormt Logius de digitale “e-overheid” schakel met klanten, partners en leveranciers. Meer informatie over Logius kunt u lezen op de website www.logius.nl.

Naast het overzicht van de te factureren Producten en/of Diensten dient onderstaande informatie op de factuur te worden vermeld. Het Bestelnummer moet op de factuur staan, anders wordt deze door de afdeling factuurverwerking niet geaccepteerd.

- inkoopopdracht met een Bestelnummer beginnend met 4500xxxxxx
- Contractnummer beginnend met 560000xxxxxx
- Dienstonderdeel waaraan u levert
- Referentie afspraken

Alleen bij klachten kan er contact opgenomen worden met het volgende emailadres:
facturen@belastingdienst.nl.

Hoofdstuk 9. Contactgegevens

Tabel Contactgegevens Opdrachtgever

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail

Tabel Contactgegevens Opdrachtnemer

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail

Hoofdstuk 10. Ondertekening

Naam: <Opdrachtgever>

Functie:

Datum:
Handtekening

Naam: <Opdrachtnemer>

Functie:

Datum:
Handtekening