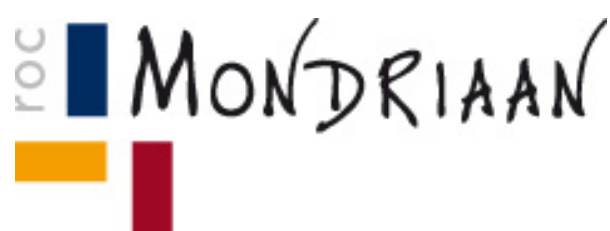


Programma van Eisen Netwerkcomponenten



1 Eisen Netwerk

Nummer	Eis																				
A1	<p>ROC Mondriaan wenst een leverancier te selecteren die bereid en in staat is een partnerschap aan te gaan, om er samen voor te zorgen dat het LAN, WLAN, WAN* en de gerelateerde applicaties uit materie-eis A2**, zeven (7) dagen per week 24 uur per dag, storingsvrij blijven, optimaal presteren en verstoringen binnen de afgesproken termijnen opgelost worden. Hierin verwacht ROC Mondriaan van de opdrachtnemer een proactieve houding en een sterk adviserende rol. In bijlage 8 is een overzicht van alle netwerkcomponenten die onderdeel zijn van deze overeenkomst te vinden.</p> <p>*Hierna te noemen “het netwerk”.</p> <p>** De lijst is niet uitputtend en kan tijdens de looptijd van het contract wijzigen.</p>																				
A2	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (juiste) installatie van de betreffende hardware / software in overleg met ROC Mondriaan. Dit geldt voor plaatsing en monteren in bijvoorbeeld een 19" rack of andere aangewezen positie door ROC Mondriaan. Opdrachtnemer configureert de hardware / software volgens de ROC Mondriaan standaard. Dit houdt in dat configuratiebestanden c.q. instellingen op het hardware / software conform de wensen van ROC Mondriaan zijn, waarbij een juiste werking van de hardware / software gegarandeerd en gewaarborgd wordt. Opdrachtnemer draagt vervolgens zorg voor de monitoring en dient verstoringen binnen de afgesproken kaders te verhelpen. Tevens treedt opdrachtnemer op als intermediair naar derden; zie onderstaande lijst. Deze lijst kan wijzigen tijdens de looptijd van het contract en is niet uitputtend.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Leverancier</th> <th>Onderwerp</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Surfnet</td> <td>Internet</td> </tr> <tr> <td>Breedband Delft</td> <td>Glasvezel</td> </tr> <tr> <td>Glaslokaal</td> <td>Glasvezel</td> </tr> </tbody> </table>	Leverancier	Onderwerp	Surfnet	Internet	Breedband Delft	Glasvezel	Glaslokaal	Glasvezel												
Leverancier	Onderwerp																				
Surfnet	Internet																				
Breedband Delft	Glasvezel																				
Glaslokaal	Glasvezel																				
A3	<p>Prioriteiten van incidenten wordt op basis van onderstaande tabel door opdrachtgever geclassificeerd. U neemt deze classificatie over in prioritering van in de verwerking van incident meldingen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Impact</th> <th>Kunnen niet meer werken</th> <th>Kunnen geïmproviseerd werken</th> <th>Ongemak of vraag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alle gebruikers</td> <td>Hoog</td> <td>Hoog</td> <td>Middel</td> </tr> <tr> <td>Alle gebruikers binnen een gebouw</td> <td>Hoog</td> <td>Middel</td> <td>Laag</td> </tr> <tr> <td>Gebruikersgroep binnen ROC Mondriaan</td> <td>Hoog</td> <td>Middel</td> <td>Laag</td> </tr> <tr> <td>Een gebruiker</td> <td>Middel</td> <td>Laag</td> <td>Laag</td> </tr> </tbody> </table>	Impact	Kunnen niet meer werken	Kunnen geïmproviseerd werken	Ongemak of vraag	Alle gebruikers	Hoog	Hoog	Middel	Alle gebruikers binnen een gebouw	Hoog	Middel	Laag	Gebruikersgroep binnen ROC Mondriaan	Hoog	Middel	Laag	Een gebruiker	Middel	Laag	Laag
Impact	Kunnen niet meer werken	Kunnen geïmproviseerd werken	Ongemak of vraag																		
Alle gebruikers	Hoog	Hoog	Middel																		
Alle gebruikers binnen een gebouw	Hoog	Middel	Laag																		
Gebruikersgroep binnen ROC Mondriaan	Hoog	Middel	Laag																		
Een gebruiker	Middel	Laag	Laag																		
A4	<p>Aan de hand van het prioriteiten overzicht uit materie eis A3 gelden onderstaande reactie- en hersteltijden :</p>																				

	Prioriteit	Reactietijd in uren	Hersteltijd in uren	Service level op basis van hersteltijd
	Incident prio "hoog"	1	4	90%
	Incident prio "middel"	2	8	90%
	Incident prio "laag"	4	32	90%

Opdrachtgever bepaalt of het incident hersteld is dan wel een acceptabele oplossing is geboden voor het incident.

A5 Met betrekking tot niet geplande down time, toegankelijk aan het disfunctioneren van de hard- en software die onder het beheer van de opdrachtnemer vallen, conformeert u zich aan een beschikbaarheidspercentage van het netwerk van minimaal 99,7 % op jaarbasis. Dit komt overeen met circa 24 uur niet geplande down time.

Indien de niet geplande downtime hoger is dan dit percentage houdt de opdrachtgever zich het recht voor om de boete clausule uit commerciële eis 6 te hanteren.

A6 Beheer en onderhoud op het netwerk voert u zowel remote als on site uit. Opdrachtnemer is voor eigen kosten verantwoordelijk voor een remote toegang tot het netwerk.

A7 Wanneer een downtime noodzakelijk is door geplande werkzaamheden, zal er overleg plaatsvinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever om de vereiste downtime in te plannen.

A8 Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de raamovereenkomst aanvullende ICT-diensten af te nemen. De opdrachtgever is hiertoe niet verplicht indien zij ervoor kiest om deze dienstverlening zelf uit te voeren. Opdrachtgever maakt onderdeel uit van samenwerkingsverband Surf. Indien vanuit Surf aanbestedingen worden geïnitieerd op hetzelfde domein als deze aanbesteding, heeft opdrachtgever het recht om bij Surf af te nemen.

2 Eisen hardware

Nummer	Eis
B 1	Om het netwerk optimaal te laten presteren geeft opdrachtnemer advies over de relevante hardware upgrades.
B 2	Om het netwerk optimaal te laten presteren geeft u informatie en advies over de lifecycle van de hardware. Indien hardware in de fase "end-of-life" komt, brengt u een offerte uit voor één op één vervanging; of indien mogelijk en wenselijk een vernieuwde versie van dezelfde hardwarecomponent.
B 3	Opdrachtnemer heeft een proactieve informatieplicht. Zij kondigt tijdig, ten minste 6 maanden voor end-of-sale en end-of-support aan welke netwerkcomponenten deze status gaan bereiken.
B 4	Opdrachtnemer is bereid en in staat om naast Cisco netwerkcomponenten tenminste twee andere A-merken (uit het leader kwadrant van Gartner) te leveren, te implementeren en support op te leveren.
B 5	De netwerkcomponenten die geleverd worden dienen, rekening houdend met de kwaliteit, functionaliteit en betrouwbaarheid, naadloos aan te sluiten op het Cisco-netwerk van ROC Mondriaan, op zo'n manier dat de hele omgeving met dezelfde beheertools beheerd kan

	worden. Dit zonder dat opdrachtgever is genoodzaakt om de huidige, nog actuele componenten te vervangen.
B 6	Indien opdrachtnemer een ander merk dan Cisco aanbiedt, dient opdrachtnemer middels een Proof of Concept aan te tonen dat deze componenten identiek binnen het Mondriaan netwerk functioneren als de te vervangen componenten en op geen enkele wijze van invloed zijn op de stabiliteit van het netwerk. De keuze van andere componenten dan Cisco mag niet resulteren in een redesign van het netwerk wanneer dit niet nodig zou zijn bij de toepassing van Cisco componenten. Hierbij mag het ontwerp van het netwerk in geen enkel geval gewijzigd worden. De inspanning die hiervoor door de opdrachtgever geleverd dient te worden bestaat uit maximaal 40 uur
B 7	Minimum voorwaarden apparatuur Alle apparatuur die tijdens de looptijd van de overeenkomst worden geleverd voldoet aan de volgende eisen: - Apparatuur is nieuw (geen refurbished apparatuur) - Apparatuur is geschikt voor een zakelijke en/of onderwijsomgeving - Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
B 8	Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert opdrachtnemer, indien door opdrachtgever gewenst, kosteloos testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Deze testmodellen worden aangeleverd aan de huidige ICT-beheerder. De ICT-beheerder test het model vervolgens in de (netwerk)omgeving van ROC Mondriaan. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is, dan neemt opdrachtnemer het model kosteloos terug. Vervolgens dient opdrachtnemer kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Vervolgens bepaalt ROC Mondriaan of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen of niet.

3 Eisen software

Nummer	Eis
C 1	Software updates, updates van drivers en upgrades dienen direct bekend gemaakt te worden aan de opdrachtgever en kosteloos beschikbaar worden gesteld. ROC Mondriaan bepaalt welke en wanneer update en upgrades uitgevoerd dienen te worden.
C 2	Dienstverlening op lopende contracten die betrekking hebben op support op componenten of support op software welke aflopen binnen de raamovereenkomst worden door opdrachtgever overgenomen.
C 3	Opdrachtnemer is in staat om software support te leveren op alle bij opdrachtgever aanwezige netwerkcomponenten, ook op reeds in gebruik zijnde netwerkcomponenten welke niet via opdrachtnemer zijn aangeschaft. In bijlage 8 is een overzicht te zien van alle bij opdrachtgever in gebruik zijnde componenten.
C 4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever bij de fabrikant van de netwerkcomponenten ongelimiteerd patches, hotfixes en software update (t.b.v. haar eigen netwerk) kan downloaden. Hiervoor wordt door opdrachtnemer een login account voor de support-site van de fabrikant beschikbaar gesteld.
C 5	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever een "health-check" uit op de gehele ROC Mondriaan netwerk infrastructuur en voorziet opdrachtgever aan de hand van de resultaten van advies m.b.t. updates en releases alsmede algehele aanbevelingen m.b.t. het netwerk en haar

	componenten. Hetgeen moet resulteren in een consistente netwerkomgeving conform de “best practices” van de fabrikanten.
C 6	Opdrachtnemer dient opdrachtgever te ondersteunen op het gebied van beveiliging van alle netwerklagen en het aandragen van oplossingen bij acute beveiligingsrisico's waaronder hackpogingen, (D)DOS aanvallen, etc..

4 Algemene eisen

Nummer	Eis
D 1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en opdrachtnemer verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
D 2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
D 3	U verklaart dat u zich in het kader van deze aanbesteding niet schuldig heeft gemaakt aan vooroverleg met mogelijke concurrenten, waarbij prijzen en wijze van offren worden afgestemd.
D 4	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen/geleverde producten geen kinderarbeid is verricht.
D 5	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
D 6	U gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst van ROC Mondriaan uit bijlage 6. Na gunning wordt de verwerkersovereenkomst gezamenlijk getoetst aan de wettelijk gestelde eisen inzake de persoonsgegevens, die in het kader van deze opdracht betrekking hebben op de verwerking van IP-adressen.
D 7	U gaat ermee akkoord dat het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen is toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk expliciet schriftelijk toestemming heeft gegeven.
D 8	Alle door opdrachtnemer aangeboden producten worden geleverd met standaard fabrieksgarantie. Deze garantie heeft een looptijd van minimaal één (1) jaar. Opdrachtnemer coördineert, ontzorgt en handelt garantieclaims voor ROC Mondriaan af. Uitgangspunt is dat er binnen de overeengekomen garantietermijn geen kosten in rekening worden gebracht voor reparatie, service, voorrijkosten, retourkosten, administratiekosten, etc. Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is

	<p>overeengekomen. Op het vervangende onderdeel en op de uitgevoerde reparatie is een garantietermijn van één (1) jaar van toepassing.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten. Indien opdrachtnemer besluit om derden in te zetten, dan blijft de opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor een goede uitvoering. Opdrachtnemer blijft te allen tijde het directe aanspreekpunt voor opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.</p> <p>In het geval van een Dead On Arrival (DOA) wordt zo snel mogelijk kosteloos een nieuw werkend apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat kosteloos retour genomen. Een DOA kan tot 60 dagen na levering door opdrachtgever gemeld worden.</p>
D 9	Opdrachtnemer neemt het verpakkingsmateriaal van geïnstalleerde componenten mee.
D 10	De on-site garantie is all-in, gedurende de garantietermijn kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
D 11	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de diensten die derden leveren en is coördinator en regisseur in het operationele proces en escalaties met derden.</p> <p>Hiertoe dient opdrachtnemer over voldoende technische kennis te beschikken om de problematiek te begrijpen en dient opdrachtnemer te beschikken over een escalatie procedure met derden. Vanzelfsprekend wordt deze escalatieprocedure samen met opdrachtgever vastgesteld.</p>
D 12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie van netwerkdocumentatie en tekeningen van het netwerk. Deze informatie is online zichtbaar voor opdrachtgever.
D 13	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, heeft de opdrachtnemer de plicht om zijn medewerking te verlenen om een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en informatie aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van ROC Mondriaan in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal, in een gangbaar format, aan ROC Mondriaan ter beschikking gesteld.
D 14	<p>Scholing - Scholing van Systeembeheer voor het eventuele gebruik van de netwerksoftware.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg op locatie van de opdrachtgever voor een uitgebreide Nederlandstalige softwaretraining voor minimaal vier (4) personen (waaronder bijvoorbeeld de systeembeheerder) met betrekking tot netwerksoftware , beheer, configuratie en overige gevraagde software uit deze aanbesteding.</p>

5 Duurzaamheid

Nummer	Eis
E 1	Opdrachtnemer kan apparatuur uitgepakt leveren, zonder meerprijs. Verpakkingsmateriaal wordt door opdrachtnemer kosteloos op een verantwoorde wijze afgevoerd.
E 2	Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org .
E 3	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan.

6 Levering en personeel

Nummer	Eis
F 1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van netwerkcomponenten vinden plaats op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
F 2	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
F 3	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
F 4	Het personeel van opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
F 5	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
F 6	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van ROC Mondriaan.

7 Communicatie

Nummer	Eis
G 1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor ROC Mondriaan een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
G 2	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk en u garandeert een beschikbaarheid van de servicedesk op werkdagen van 8.00-22.00 uur.
G 3	De contactpersonen van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer dat op de opdracht van ROC Mondriaan wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
G 4	U heeft een monitoring tool waar opdrachtgever realtime de aangesloten netwerkcomponenten kan inzien. U zorgt ervoor dat de rapportage tool te allen tijde up-to-date is.
G 5	Opdrachtnemer is bereid en in staat een deugdelijke storingsadministratie bij te houden en opdrachtgever, door middel van rapportages, inzicht te geven in de storingsadministratie, middels een online portaal.
G 6	Eens per kwartaal (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert opdrachtnemer met ROC Mondriaan de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan ROC Mondriaan wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat ROC Mondriaan of opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.

G 7	<p>Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. <p>Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van ROC Mondriaan wordt verstrekt.</p>
G 8	Deze evaluatie dient ondersteund te worden door managementinformatie.
G 9	<p>Deze managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal (openstaande) bestellingen • gespecificeerd, het aantal geleverde producten • het aantal foutieve leveringen • doorlooptijden en garantietermijnen • het aantal (afgehandelde) klachten • aantal (afgehandelde) storingen • levertijden: leveringen binnen- en buiten de afgesproken levertijd • het aantal DOA's • de omzet per kwartaal <p>Opdrachtnemer levert per kwartaal een CMDDB registratie in Excel-formaat aan voorzien van de merk, model, typenummer</p>
G 10	<p>Eén (1) keer per jaar (uiterlijk vier (4) maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daarop volgende jaren van de raamovereenkomst), dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en ROC Mondriaan.</p> <p>Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evalueren van de geleverde diensten; ○ Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; ○ Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; ○ Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar ○ Veranderingen in de organisatie, zowel bij ROC Mondriaan als bij opdrachtnemer; ○ Optie tot verlenging van de raamovereenkomst . <p>De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan ROC Mondriaan.</p>

8 Commerciële eisen

Nummer	Eis								
H 1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. U gaat ermee akkoord dat ROC Mondriaan een prijscontrole kan uitoefenen door bij derde partijen een offerte op te vragen om de marktconformiteit te toetsen. Indien uit andere offertes blijkt dat prijzen voor de in te kopen netwerkcomponenten specificaties meer dan 10 % hoger zijn dan bij minimaal twee (2) andere aanbieders verkregen kan worden dan gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat – als deze niet instemt om ook voor dezelfde prijs te leveren – ROC Mondriaan gerechtigd is om de netwerkcomponenten bij een derde af te nemen.								
H 2	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, montage- en installatiekosten, verzekeringen, voorrijkosten parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.								
H 3	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.								
H 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 het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.								
H 5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden: <ul style="list-style-type: none"> wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde twee weken levertijd); Opdrachtnemer zorgt grotendeels voor de installatie van het product. 								
H 6	Met betrekking tot niet geplande down time, toewijsbaar aan het disfunctioneren van de hard- en software die onder het beheer van de opdrachtnemer vallen, conformeert u zich aan een beschikbaarheidspercentage van het netwerk van 99,7 % op jaarbasis. Dit komt overeen met circa 24 uur niet geplande down time. Indien na een contractjaar blijkt dat de niet geplande downtime hoger is dan dit percentage houdt de opdrachtgever zich het recht voor om onderstaande korting op de jaarlijkse kosten te rekenen. Deze korting wordt op de eerste volgende maandfactuur in mindering gebracht. <table border="1" data-bbox="347 1518 815 1671"> <thead> <tr> <th>Downtime</th> <th>Korting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99,7 – 90,0 %</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>90,0 – 80,0 %</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>>80,0</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>	Downtime	Korting	99,7 – 90,0 %	15%	90,0 – 80,0 %	25%	>80,0	35%
Downtime	Korting								
99,7 – 90,0 %	15%								
90,0 – 80,0 %	25%								
>80,0	35%								
H 7	De standaard changes van bijlage 10 vallen binnen de service van deze overeenkomst en zullen niet separaat gefactureerd worden.								
H 8	Opdrachtnemer biedt in haar voorstel een vast opslagpercentage over de hardware. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever aan te kunnen tonen dat de voorgestelde netto inkooprijzen de daadwerkelijke officiële netto inkooprijzen zijn die opdrachtnemer								

	hanteert. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om referenties/ bewijsstukken in te winnen over de correctheid van deze voorgestelde brutoprijzen. Opdrachtgever zal voorafgaand aan een overleg jaarlijks een steekproef van 5 facturen sturen die opdrachtnemer dient te onderbouwen op correctheid.
H 9	<p>De opgegeven tarieven van het onderhoud en de uurlonen mogen eens per jaar worden bijgesteld voor het eerst 1 januari 2024. Voor de vaststelling van de verhoging/verlaging van 1 januari zal de maand voorafgaand worden gebruikt (d.w.z. december).</p> <p>De prijzen en tarieven worden geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van het Consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens, 2015=100, alle categorieën volgens de volgende prijsherzieningsformule: Prijs nieuw = Prijs oud * (L1/ L0)</p> <p>Prijs oud: Prijzen conform uw inschrijving Prijs nieuw: Nieuw overeen te komen prijzen L0: CPI, december 2023 * L1: CPI, december 2024 *</p> <p>Prijs nieuw wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. *: Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd.</p> <p>Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd.</p> <p>Indien opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk vier (4) weken voor het doorvoeren van de prijsverhoging voor aan ROC Mondriaan.</p> <p>Wanneer ROC Mondriaan vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor de volgende contractperiode.</p>

9 Administratieve Eisen

Nummer	Eis
I 1	<p>Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval (voor zover van toepassing) de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Factuuradres ○ Factuurnummer en datum ○ referentienummer ○ Kostenplaats ○ Afleveradres ○ Naam tekenbevoegde ○ Beschrijving van geleverde artikelen / licenties / diensten (bijlage) ○ gespecificeerd urenoverzicht ○ Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag ○ Naam en het volledige adres van de leverancier en de afnemer ○ IBAN rekeningnummer ○ Het BTW percentage ○ Het BTW bedrag

	<ul style="list-style-type: none"> ○ BTW-nummer ○ KvK nummer
I 2	Facturen betreffende de bestelling en levering van goederen en facturen betreffende technisch onderhoud dienen als XML bestand met daaraan toegevoegd een PDF per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren.fc@rocmondriaan.nl
I 3	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
I 4	U gaat ermee akkoord dat betaling door opdrachtgever plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en op het juiste moment ingediende factuur.
I 5	Facturatie van beheer geschiedt per kwartaal en vindt achteraf plaats, behalve als daarover andere afspraken zijn gemaakt.
I 6	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G5 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.
I 7	In geval van aanvullende dienstverlening dienen facturen met een nader uit te werken beschrijving te worden vergezeld
I 8	Opdrachtnemer factureert alleen op basis van het actuele aantal hardware componenten. Per kwartaal wordt in overleg met opdrachtgever de definitieve lijst vastgesteld op basis waarop het volgende kwartaal gefactureerd wordt.
I 9	Opdrachten op afroep factureert u per opdracht per locatie. De opdracht-/afleverbon voegt u bij de factuur.
I 10	Voor projectwerkzaamheden kan door opgever een separate offerte worden uitgevraagd. Deze prijsopgave dient te worden gebaseerd op de geoffreerde c.q. overeengekomen (uur)tarieven. ROC Mondriaan zal deze prijsopgave desgewenst toetsen op marktconforme tarieven, waarbij het opdrachtgever vrij staat om ook bij andere partijen een offerte op te vragen ter verificatie of voor het daadwerkelijk uitvoeren van deze werkzaamheden. Onder projectwerkzaamheden wordt verstaan: nieuwbouwtrajecten, grootschalige verbouwingen en verhuizingen.
I 11	Bij projectwerkzaamheden gelden de volgende condities; <ul style="list-style-type: none"> ○ 50% vooruitbetaald ○ 50% na succesvolle installatie