

DOSSIER AFSPRAKEN & PROCEDURES (DAP)

End user hardware en accessoires

*Kenmerk **[NUMMER]***

Maart 2019



Colofon

Datum

2-12-2019

Adresgegevens opdrachtgever

Gemeente Utrecht

IB Automatisering

Postbus 10080

3505 AB Utrecht

Adresgegevens Opdrachtnemer

INHOUDSOPGAVE

1	Document gegevens	4
1.1	Versiebeheer	4
1.2	Distributie	4
1.3	Volgorde documenten	4
2	Wijzigingsprocedures	5
2.1	Wijzigingsprocedure SLA	5
2.2	Wijzigingsprocedure DAP	5
3	Communicatie	6
3.1	Contactpersonen	6
3.2	Autorisaties	6
3.3	Escalatie / Klachten	6
3.4	Overlegstructuur	6
3.4.1	Operationeel overleg	6
3.4.2	Tactisch overleg	7
3.4.3	Strategisch overleg	7
3.5	Rapportages	8
4	Operationele processen	9
4.1	Inkoopproces	9
4.1.1	Offerte aanvraag	9
4.1.2	Bestelling / Order plaatsen	9
4.2	Leveringsproces	10
4.2.1	Leveren	10
4.2.2	Digitale levering	10
4.2.3	Spoed levering	10
4.2.4	Foutieve levering	10
4.3	Facturatie & Betalingsproces	11
4.3.1	Factuur	11
4.3.2	Betaling	11
4.3.3	Bezwaar/ Onjuiste factuur	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.4	Reparatieproces	11
4.5	Inruil / Afvoer oude apparatuur	12
4.6	Assortiment	12
4.6.1	End user hardware en accessoires	12
4.6.2	Roadmap / Lifecycle	12
4.6.3	Testmodellen (demo)	12
5	Rapportages	13
6	Akkoordverklaring	14
7	Bijlage 1 (Contactpersonen)	15

1 DOCUMENT GEGEVENS

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingen	Auteur

1.2 Distributie

Versie	Datum	Distributie

1.3 Volgorde documenten

De plaats van de DAP is volgens de hieronder vermelde rangorde, waarbij het hogergenoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. Nadere overeenkomst;
2. Raamovereenkomst en het daarbij behorende SLA en DAP;
3. Verslag verificatiebespreking d.d. [DATUM] (bijlage 1);
4. Nota van Inlichtingen d.d. [DATUM];
5. Inschrijvingsleidraad Opdrachtgever met kenmerk [KENMERKNUMMER] inclusief de documenten die een onlosmakelijk onderdeel van de inschrijvingsleidraad uit maken. Welke documenten dit zijn staat vermeld in de inschrijvingsleidraad;
6. GIBIT Voorwaarden;
7. Inschrijvingsdocumenten Leverancier d.d. [DATUM]

Wanneer geen van bovenstaande documenten uitsluitstel biedt over een bepaalde afspraak, proces of procedure, kunnen partijen met elkaar contact opnemen op basis van de overlegstructuur in de SLA en de communicatietabel in bijlage 1 van deze DAP.

2 WIJZIGINGSPROCEDURES

2.1 Wijzigingsprocedure SLA

Doel: onderhoud SLA.

Voorstellen tot wijzigingen kunnen vanuit ieder overlegniveau worden voorgesteld. Zij doorlopen alle niveaus, maar goedkeuring vindt plaats op strategisch niveau, zoals vermeld in de communicatietabel in bijlage 1 van deze DAP.

2.2 Wijzigingsprocedure DAP

Doel: onderhoud DAP.

Voorstellen tot wijzigingen kunnen vanuit ieder overlegniveau worden voorgesteld. De goedkeuring vindt plaats op het tactisch niveau, zoals vermeld in de communicatietabel in bijlage 1 van deze DAP.

3 COMMUNICATIE

3.1 Contactpersonen

Van alle betrokken medewerkers van zowel Gemeente als Opdrachtnemer zijn in bijlage 1 van dit document bij deze DAP de namen en contactgegevens opgenomen. Daarnaast is er een overzicht opgenomen van de betrokken afdelingen binnen Opdrachtnemer.

3.2 Autorisaties

Gemeente heeft medewerkers geautoriseerd om bij Opdrachtnemer bijvoorbeeld offertes op te vragen, bestellingen te plaatsen of storingen aan te melden. In bijlage 1 is bij de genoemde contactpersonen, indien dit van toepassing is, tevens hun autorisatieniveau opgenomen.
De autorisaties gelden tevens voor de Opdrachtnemer webportal.

3.3 Escalatie / Klachten

Indien de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening niet conform afspraak is of wanneer deze niet voldoet aan het door Gemeente gewenste niveau, zullen Gemeente en Opdrachtnemer hierover in overleg treden.

In eerste instantie vindt het overleg plaats tussen de Leveranciersmanager van Gemeente en de accountmanager van Opdrachtnemer, al dan niet aangevuld met (direct) leidinggevendenden vanuit beide partijen.

Als blijkt dat er geen of geen adequate oplossing is gevonden, treedt het escalatieproces in werking. Opdrachtnemer stelt een escalatiemanager aan om volgens een vaste procedure de problemen aan te pakken. De escalatiemanager heeft voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren.

Klachten en/of issues kunnen eveneens gemeld worden via [\[KLACHTEN@NAAMLEVERANCIER.NL\]](mailto:KLACHTEN@NAAMLEVERANCIER.NL).

3.4 Overlegstructuur

Structureel zal er op locatie overleg plaatsvinden, omdat deze overleggen per contract verschillen zijn deze in dit hoofdstuk apart beschreven.

3.4.1 Operationeel overleg

Eenmaal per maand (12 keer per jaar) worden tijdens dit overleg operationele onderwerpen besproken. De DAP vormt de leidraad voor deze gesprekken.

Operationeel Service overleg	
Frequentie	Maandelijks
Voorzitter:	Service Manager Opdrachtnemer
Vertegenwoordigers	Service manager Opdrachtnemer, Senior engineers gemeente Utrecht
Agenda	• Gebruikerssignalen • Verstorende Incidenten en Changes • Projecten (voortgang) • Aanstaande gebeurtenissen (operationeel, horizon 1 kwartaal)

	• Operationele verbetertrajecten (voortgang en bewaking) • Voortgang- en input tactisch service overleg
Input	• Versturende Incidenten, Changes, Problems • Gebruikerssignalen • Aanstaaende gebeurtenissen • Projectvoortgangsrapportages
Output	• Adviezen voortvloeiend uit analyse afgelopen maand • Voortgangsrapportage verbetertrajecten

3.4.2 Tactisch overleg

Eenmaal per kwartaal vindt er overleg plaats tussen de Accountmanager van Opdrachtnemer en Contract- of Leveranciersmanager van de Gemeente. Tijdens dit overleg wordt de dienstverlening geëvalueerd.

Tactisch overleg	
Frequentie	Kwartaal
Voorzitter:	Service manager Opdrachtnemer Accountmanager Opdrachtnemer
Vertegenwoordigers	Contracteigenaar gemeente Utrecht Contractmanager gemeente Utrecht
Agenda	• Servicerapportage • Adviezen vanuit Operationeel Overleg • Geconsolideerde projectvoortgangsrapportage • Verbetertrajecten • Aanstaaende ontwikkelingen (ICT gerelateerd, horizon 1 jaar) • Gebruikerstevredenheid • Jaarplan • Jaarlijkse evaluatie
Input	• Adviezen vanuit operationeel overleg • Rapportage • Voortgangsrapportage verbetertrajecten • Aanstaaende ontwikkelingen
Output	• Aanpassingen SLA • Adviezen aan Strategisch Overleg • Initiatie verbeter- en wijzigingstrajecten • Jaarplan

3.4.3 Strategisch overleg

Er is tenminste eenmaal (1) per jaar een strategisch overleg met de Contracteigenaar over de wijze waarop de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd.

Strategisch overleg	
Frequentie	Jaarlijks
Voorzitter:	Hoofd Automatisering Gemeente Utrecht
Vertegenwoordigers	Hoofd automatisering Gemeente Utrecht Contractmanager gemeente Utrecht Contract eigenaar gemeente Utrecht Directie Opdrachtnemer

Agenda	• Evaluatie afgelopen jaar • Jaarplan • Service Catalogus en SLA • Business-ICT ontwikkelingen
Input	• Jaarplan • Business ontwikkelingen
Output	• Beleidsbepaling

3.5 Rapportages

De overleggen en de onderwerpen worden ondersteund door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages.

Opdrachtnemer verstuurt rapportages aan Gemeente, deze rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- een overzicht van geleverde hardware (omzet, leveringen);
- overzichten van storingen, RMA's en betalingen;
- een overzicht van levertijden.
- additionele rapportages zoals beschreven in SLA

Rapportages worden maximaal twee weken na afloop van een evaluatieperiode verstuurd aan de Contract- en Leveranciersmanager van de Gemeente. De rapportage wordt als Excel-bijlage verstuurd en deze wordt als input gebruikt tijdens de geplande overleggen.

4 OPERATIONELE PROCESSEN

4.1 Inkoopproces

4.1.1 Offerte aanvraag

Gemeente kan een offertezoek bij Opdrachtnemer indienen via de Opdrachtnemer webportal (www.Opdrachtnemer.nl/shop) of bij het accountteam via een e-mail. In bijlage 1 is bij de contactpersonen aangegeven of zij geautoriseerd zijn offertes aan te vragen.

Indien Opdrachtnemer een aanvraag ontvangt van een niet geautoriseerd medewerker van Gemeente zal Opdrachtnemer in contact treden met Contractmanagement van Gemeente (ICT).

Indien aanvullende (technische) informatie benodigd is voor de juiste invulling van een offerteaanvraag kan vanuit de backoffice een technisch medewerker van Afdeling ICT in contact worden gebracht met de specialisten van Opdrachtnemer, dit echter alleen op initiatief en nadat de backoffice/contractmanagement op de hoogte is. Eventuele aanpassingen in de offerte ten opzichte van de aanvraag worden altijd met de afdeling Backoffice van Afdeling ICT besproken.

Offertes worden als pdf-bijlage per e-mail verstuurd naar [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl) met in de onderwerp regel de door Gemeente meegegeven referentie.

Een offertezoek wordt gemiddeld door Opdrachtnemer binnen 1 werkdag in behandeling genomen. Na wederzijdse overeenstemming over de specificatie levert u binnen 5 werkdagen de offerte op. Gemeente wordt door haar accountteam op de hoogte gehouden van de voortgang.

4.1.2 Bestelling / Order plaatsen

Een bestelling wordt op één (1) wijze aangeleverd. Dit gebeurt alleen door bevoegde medewerkers van Gemeente via de Opdrachtnemer webportal (www.Opdrachtnemer.nl/shop) of per e-mail (orders@Opdrachtnemer.nl).

Daarnaast dient een gedane bestelling minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Verplichtingsnummer Gemeente;
- Het afleveradres;
- Een e-mailadres t.b.v. de orderbevestiging;
- Bestelde aantallen;
- De juiste prijs (excl. btw) per besteld artikel.

Een orderbevestiging wordt binnen 24 uur na ontvangst van de bestelling als pdf-bijlage in een e-mail verstuurd aan het e-mailadres genoemd op uw bestelling en aan de volgende e-mailadressen: [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl) met een cc aan [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl).

Backorders / Afroepen

Bij verandering van de levertijd van een bestelling wordt dit door Opdrachtnemer telefonisch of per mail aan [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl) doorgegeven.

Indien er andere wijzigingen plaats dienen te vinden, bijvoorbeeld door het toevoegen van artikelen en/of diensten, of juist bij het verwijderen van deze zaken wordt dit uitsluitend door Opdrachtnemer afgestemd met [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl) van Gemeente.

Iedere maandag wordt er een geautomatiseerde e-mail verstuurd met daarin alle op dat moment openstaande orders (backorderoverzicht). Het overzicht wordt verstuurd aan: de Leveranciersmanager, assetmanager, voorraadbeheerder en : [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:[.....@utrecht.nl]).

4.2 Leveringsproces

4.2.1 Leveren

Opdrachtnemer levert goederen aan Gemeente op het in de bestelling afgegeven afleveradres zodra alle bestelde producten in het Opdrachtnemer distributiecentrum op voorraad zijn, oftewel wanneer de bestelling 'compleet' is. Deellevering van een bestelling is alleen in overleg met [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:[.....@utrecht.nl]) van de Afdeling Automatisering toegestaan.

Leveringen vinden plaats op werkdagen met (zoveel mogelijk) eigen vervoer van Opdrachtnemer en vóór de middag. Iedere levering van Opdrachtnemer aan Gemeente wordt de dag vóór levering per e-mail aangekondigd en daarnaast neemt vervoerder voor levering contact op met voorraadbeheer op nummer [\[TELEFOONNUMMER\]](tel:[TELEFOONNUMMER]). Het vaste afleveradres [\[ADRES\]](#) (hier kan in voorkomende gevallen van worden afgeweken). Levering op andere adressen alleen in overleg en na expliciet verzoek van [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:[.....@utrecht.nl]) en/of contractbeheer.

4.2.2 Digitale levering

Indien er sprake is van digitale levering van artikelen, denk hierbij aan softwarelicenties en – contracten, dan worden deze per e-mail verstuurd aan [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:[.....@utrecht.nl]) en een cc aan [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:[.....@utrecht.nl]).

4.2.3 Spoed levering

Op verzoek van Gemeente kunnen (reeds gedane) bestellingen met spoed worden geleverd. Dat wil zeggen dat er een leveringstermijn is van één (1) werkdag.

Gemeente zal aanvragen voor spoedige levering telefonisch bij Opdrachtnemer aanmelden, Gemeente neemt hiervoor contact op met de sales Executive (verkoop binnendienst) van Opdrachtnemer.

De procedure, gewenste leveringstermijn en eventuele kosten worden per geval bekeken.

4.2.4 Foutieve levering

Bij een foutieve levering wordt er een onderscheid gemaakt tussen een 'Return Material Authorization' (RMA) of een 'Dead On Arrival' (DOA).

RMA-procedure

Een RMA dient zo spoedig mogelijk na ontvangst van de levering, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen te worden gemeld bij Opdrachtnemer. Een RMA-melding kan gedaan worden via de Opdrachtnemer webportal (www.Opdrachtnemer.nl/rma) of via [\[RMA@Opdrachtnemer.nl\]](mailto:[RMA@Opdrachtnemer.nl]).

Onder een foutieve levering wordt onder andere verstaan;

- het product komt niet overeen met de bestelling;
- het geleverde product komt niet overeen met de pakbon;
- u heeft het verkeerde product besteld;
- er is sprake van transportschade.

Voor de afhandeling van de RMA procedure is het van belang voor zover mogelijk (inspanningsverplichting Afdeling ICT) de dozen ongeopend aan te melden.

DOA melden

Een DOA (Dead On Arrival) wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na levering gemeld aan Opdrachtnemer. Aanmelden van DOA's kan via de Opdrachtnemer webportal (www.Opdrachtnemer.nl/rma) of via [\[RMA@Opdrachtnemer.nl\]](mailto:RMA@Opdrachtnemer.nl).

Opdrachtnemer zal de defecte apparatuur binnen 3 werkdagen na melding kosteloos vervangen.

Retourneren product

Na toekenning van de RMA of DOA dient het aangemelde product binnen 3 werkdagen te worden afgehaald. Gemeente ontvangt een RMA-nummer en een RMA-formulier.

Het retour adres is:

4.3 Facturatie & Betalingsproces

4.3.1 Factuur

Facturen worden verzonden t.a.v. het op de bestelling genoemde factuuradres. Facturen worden digitaal verstuurd, dit gebeurt in pdf-vorm. De pdf-bijlage wordt verzonden naar het e-mailadres [\[.....@utrecht.nl\]](mailto:.....@utrecht.nl). Voor de eisen met betrekking tot de factuur en wijze van factureren wordt verwezen naar bijlage

Facturen bevatten minimaal de volgende zaken:

- Factuurnummer, dit moet een uniek nummer zijn;
- Factuurdatum;
- Naamstelling, adresgegevens en bankrekeningnummer Opdrachtnemer;
- Naamstelling en adresgegevens (onderdeel) Gemeente;
- Bestelkenmerk of kenmerk van de Nadere Overeenkomst van Gemeente;
- Het afleveradres;
- Datum van de levering of uitvoering;
- Opdrachtnemer artikelnummer(s) en omschrijving;
- Geleverde aantallen;
- De juiste prijs (excl. btw) per besteld artikel;
- Het toegepaste BTW tarief.

4.3.2 Betaling

Gemeente en Opdrachtnemer zijn een betalingstermijn van 30 dagen overeengekomen.

Betalingen geschieden, binnen de hierboven genoemde betalingstermijn, onder vermelding van factuurnummer.

4.4 Reparatieproces

De door de producent afgegeven garantie op de geleverde apparaten wordt door Opdrachtnemer onverminderd doorgegeven aan Gemeente. De startdatum van de garantie is het moment van afleveren door Opdrachtnemer bij Gemeente. De Opdrachtnemer voert de garantieafhandeling zonder kosten uit voor de Gemeente.

Mocht een apparaat buiten de garantietermijn defect geraken dan zal de Opdrachtnemer een offerte maken om het apparaat te kunnen repareren. Pas na goedkeuring van de offerte door de Gemeente zal het apparaat gerepareerd worden.

Opdrachtnemer garandeert dat de garantie van kracht blijft in geval van het vervangen van apparatuur of onderdelen onder het afgenomen onderhoud.

4.5 Inruil / Afvoer oude apparatuur

De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en her inzet van oude apparatuur, zodanig dat hiermee ook aantoonbaar (!) door deelnemer aan alle relevante wettelijke eisen (m.n. Privacy- en databeveiliging) kan worden voldaan. Deze staan beschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Onder inruil wordt verstaan: Het gelijktijdig verkopen van overtollige, roerende zaken aan de Opdrachtnemer bij wie nieuwe soortgelijke roerende zaken worden aangeschaft. Indien sprake is van recycling dan dient dat volgens de geldende Europese wet- en regelgeving te gebeuren. Van alle ingeleverde apparatuur wordt door Opdrachtnemer een bewijs van inname of vernietiging geleverd.

4.6 Assortiment

4.6.1 End user hardware en accessoires

In onderling overleg wordt een standaard assortiment vastgesteld, in dit assortiment worden een aantal standaard [PRODUCTOMSCHRIJVING] vastgelegd. Daarnaast bestaat de mogelijkheid het standaard assortiment uit te breiden met opties en/of accessoires geschikt voor deze standaarden, maar ook voor eerdere geleverd standaard [PRODUCTOMSCHRIJVING].

4.6.2 Roadmap / Lifecycle

Maandelijks wordt door Opdrachtnemer op de producten uit het standard assortiment 'lifecycle-beheer' uitgevoerd. Hierbij wordt er door Opdrachtnemer onder andere gekeken naar prijs en levenscyclus van de producten.

Minimaal 4 maanden voor aangekondigde modelwisselingen of end-of-life gaan van producten zal Opdrachtnemer Gemeente hiervan op de hoogte stellen. In overleg wordt bepaald hoe er om wordt gegaan met opvolgende modellen. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het opzetten van een benchmark en/of het bijwonen van een productpresentatie (door Opdrachtnemer product specialisten of fabrikanten). In overleg wordt de strategie bepaald hoe de nieuwe standaard modellen te bepalen.

4.6.3 Testmodellen (demo)

Indien Gemeente het wenselijk acht (nieuwe) producten uit het standaard assortiment in de praktijk te testen biedt Opdrachtnemer hiertoe de mogelijkheid.

Gemeente geeft bij het Opdrachtnemer accountteam aan dat een testmodel gewenst is. Vervolgens zal Opdrachtnemer de aanvraag beoordelen en tot bestelling en/of levering van een testmodel overgaan.

Afhankelijk van de fabrikant zal een testmodel door de fabrikant verstuurd worden of Gemeente maakt gebruik van de Opdrachtnemer "demo-regeling".

Vervolgens heeft Gemeente enkele weken de tijd het geleverde product te testen en te beoordelen. In het geval van de Opdrachtnemer "demo-regeling" wordt deze periode in overleg bepaald. Er zal in ieder geval bij elke demoaanvraag in overleg een afstemming op de procedure plaatsvinden.

5 RAPPORTAGES

In de SLA opgenomen en meetbare service indicatoren worden gerapporteerd. Meting en rapportage vinden periodiek plaats:

- Op basis van de afgelopen periode en
- Cumulatief op basis van de perioden van het afgelopen jaar

In een later stadium kan vervolgens blijken dat niet alle rapportages waarde toevoegen, of dat voor bepaalde service indicatoren beter alleen over de uitzonderingen gerapporteerd kan worden. Dit kan vervolgens leiden tot een bijstelling van deze rapportaestructuur. Ook veranderingen in de servicelevels zelf kunnen leiden tot aanpassing van de in dit document vastgestelde structuur van rapporteren.

6 AKKOORDVERKLARING

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te Utrecht en in tweevoud ondertekend,

	Gemeente Utrecht		[NAAM LEVERANCIER]
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Opdrachtgever		Opdrachtnemer	

7 BIJLAGE 1 (CONTACTPERSONEN)

Contactmatrix

Onderwerp	Eerste ingang Opdrachtnemer	Vervolgstap(pen)	Medewerkers Gemeente
Offerte(s)			
Order(s)			
Foutieve levering(en)			
Facturen			
Storingen			
Escalatie(s)			
Klachten			

Medewerkers Gemeente Utrecht

Functie	Naam	Contactgegevens	Autorisatie
		T: E:	
		T: E:	
		T: E:	

Medewerkers [NAAM LEVERANCIER]

Functie	Naam	Contactgegevens
		T: E:
		T: E:
		T: E: