



Belastingdienst

BIJLAGE 9 - Dossier Leveranciers en Contractmanagament (DLCM)

GTIS Producten en Diensten 2024

Behorende bij : Europese Aanbesteding
GTIS Producten en Diensten 2024
Versie : 1.0
Kenmerk :IUC24-014
Datum : 20-12-2024
Template versie :

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	5
Hoofdstuk 2. Governance	7
2.1. <i>Organisatie</i>	7
2.2. <i>Overlegvormen</i>	7
2.3. <i>Escalaties</i>	8
2.4. <i>Evalutatie en Verbeterplan</i>	9
2.5. <i>Step-in Rights</i>	9
2.6. <i>Audits</i>	9
2.7. <i>Overige sancties</i>	10
Hoofdstuk 3. Niveau dienstverlening	11
3.1. <i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	11
Hoofdstuk 4. Aflevering	14
4.1. <i>Pakbon</i>	14
4.2. <i>Aanmelden zending</i>	14
4.3. <i>Licentie gegevens(voor software)</i>	14
4.4. <i>Webshop</i>	14
Hoofdstuk 5. Acceptatieprocedure	15
5.1. <i>Defect Product (DOA)</i>	15
5.2. <i>Ophalen defect Product</i>	15
5.3. <i>Verzenden defect Product</i>	15
5.4. <i>Vervangend Product</i>	15
5.5. <i>Zenden vervangend Product</i>	15
5.6. <i>Terugzenden na reparatie</i>	15
5.7. <i>Protocol van Oplevering (PVO)</i>	15
Hoofdstuk 6. Servicedesk en Incidentmanagement	16
6.1. <i>Aanmelden van incidenten</i>	16
6.2. <i>Statusupdate</i>	16
6.3. <i>Afmelden van Incidenten</i>	17
6.4. <i>Tijd-as voor het afhandelen van Incidenten en Serviceverzoek</i>	17
6.5. <i>Bepaling prioriteit Incidenten en Escalatieschema</i>	17
6.6. <i>Toegang tot de locatie van de Opdrachtgever</i>	19
6.7. <i>Remote Support Dienst</i>	19

Hoofdstuk 7. Procedures	20
7.1. <i>Bestelproces</i>	20
7.1.1. Bestelproces middels offerte	20
7.1.2. Bestelproces middels de webshop	20
7.1.3. Artikelen toevoegen/verwijderen in de webshop	20
7.2. <i>Het PVO proces (Proces verbaal van oplevering.)</i>	21
7.2.1. Bestelling uit de Webshop	21
7.2.2. Inhuur van monteurs en aansturing/verantwoordelijkheid	21
Hoofdstuk 8. Rapportages	22
8.1. <i>Afnamerapportage</i>	22
8.2. <i>Incidentrapportage</i>	22
8.3. <i>Adhoc rapportage</i>	22
Hoofdstuk 9. Facturatie	23
9.1. <i>Facturatie</i>	23
Hoofdstuk 10. Contactgegevens	24

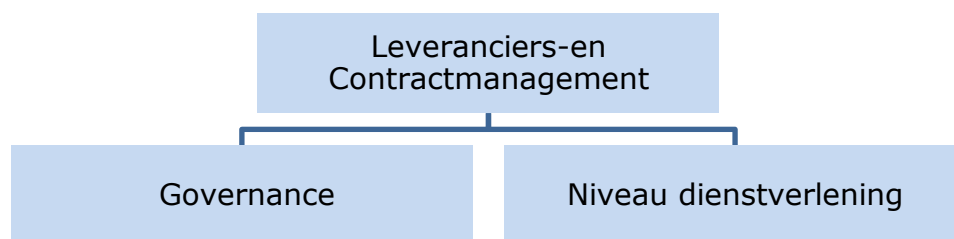
Hoofdstuk 1. Inleiding

Het Dossier Leveranciers- en Contractmanagement (DLCM) beschrijft de werkafspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst GTIS Producten en Diensten 2024r.

De inhoud van het concept DLCM dat bij de aanbesteding als bijlage wordt meegestuurd, is generiek van aard en wordt toegepast bij verschillende verwervingen als een soort van uitgangssituatie. Daar waar dit voor de betreffende aanbesteding relevant is zijn reeds concrete details ingevuld, zoals bijvoorbeeld het niveau van de dienstverlening.

Het DLCM dient na de definitieve gunning en de start van de overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen concreet te worden gemaakt. De basis van de concretisering wordt gevormd door de aanbestedingsstukken inclusief de eventuele aanpassingen op grond van de Nota('s) van Inlichtingen. Met name de Bijlage A Specificatie van de Opdracht, de ondertekende overeenkomst en de Inschrijving van de Opdrachtnemer (met daarin bijvoorbeeld de antwoorden op de wensen en het ingevulde Prijzenformulier) zullen input zijn voor de concretisering van dit DLCM. Teksten in het concept DLCM die niet stroken met hetgeen door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen zullen dan ook in dat licht aangepast dienen te worden.

Leeswijzer



In hoofdstuk 2 is de Governance beschreven. In hoofdstuk 3 staat het niveau van de dienstverlening beschreven, welke door Opdrachtnemer in het kader van de ROK en NOK's dient te worden geleverd. In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke Kritische Prestatie Indicatoren er zijn, welke kwaliteitsniveau's hier aan hangen en op welke wijze deze gemeten worden.

In hoofdstuk 4 en verder worden op operationeel niveau de werkafspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer besproken. Na ondertekening van de Raamovereenkomst (ROK) zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waar nodig samen zorgdragen voor het verder uitwerken en concretiseren 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.
- Het DLCM is een concept dat binnen drie maanden na ondertekening van de ROK definitief wordt gemaakt.

Geldigheidsduur van het DLCM

De geldigheidsduur van het DLCM start op het moment dat de ROK 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 met betrekking tot het overeengekomen niveau van de dienstverlening zijn niet mogelijk. Andere wijzigingen in het DLCM zijn mogelijk zolang deze niet in tegenspraak zijn met de ROK en NOK(s). Deze wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.

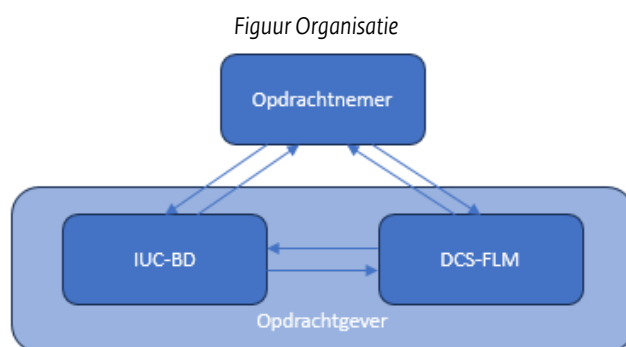
Voorgestelde wijzigingen binnen het DLCM zijn onderwerp van gesprek in het tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

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 in de praktijk 3 partijen betrokken bij uitvoering van de ROK en NOK's en de werkafspraken in dit DLCM, Enerzijds het Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC-BD) en de afdeling Floormanagement van het organisatieonderdeel Datacenter Services van de Directie Informatievoorziening van de Belastingdienst (DCS - FLM) samen de Opdrachtgever en anderzijds de Opdrachtnemer. Schematisch is dat als volgt weergegeven. Het IUC-Belastingdienst is een onderdeel van de Opdrachtgever, die de aanbesteding in de markt zet.



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)	Product Manager	Manager / directeur	Account-manager
Strategisch overleg (Adhoc)	Voorzitter						
Tactisch overleg (2x per jaar)		Voorzitter					
Operationeel overleg (per 2 weken)				Voorzitter			
Operationeel overleg NOKS (tweewekelijks)		Voorzitter					

Tabel Onderwerpen strategisch overleg

Onderwerpen strategisch overleg (Alleen als daar aanleiding toe is)	
Besluiten	Wijziging in Governance model;

	• Boetes en andere sturingsmaatregelen op de ROK en NOK's;
Bespreken	• Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken niveau van de dienstverlening; • 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 Opdrachtgever; • Escalaties uit tactisch overleg.

Tabel Onderwerpen tactisch overleg

Onderwerpen tactisch overleg	
Besluiten	• Wijzigingen in de DLCM; • Vaststellen van standaard rapportages.
Bespreken	• Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken niveau van de dienstverlening; • 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 Opdrachtgever 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 niveau van de dienstverlening; • Voortgang lopende bestellingen en opdrachten; • Bespreken incidenten; • Trendontwikkelingen van afname van dienstverlening; • Bespreken van financiële aangelegenheden zoals 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. Audits

Opdrachtnemer heeft zichzelf met zijn Inschrijving verplicht om een bepaalde kwaliteit aan dienstverlening te realiseren. Het uitvoeren van een Audit, oftewel kwaliteitstoets, 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 gerede twijfel over de juistheid van een Nadere offerte, factuur of rapportage. De scope van de Audit blijft beperkt tot de betreffende bevinding.
2. Wanneer de Producten en Diensten niet conform onderhavige NOK's worden geleverd.. De scope van de Audit is beperkt tot de betreffende bevinding, 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). De scope is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
4. Indien het vermoeden bestaat dat Opdrachtnemer niet voldoet aan (andere dan onder punt 1, 2 en 3 genoemde) zijn verplichtingen in het kader van de ROK en/of NOK's. De scope is beperkt tot de betreffende verplichtingen, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

Onafhankelijke derde partij

Een Audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. Tenzij nadrukkelijk anders is bepaalt, wijst de Opdrachtgever de partij aan die de Audit zal uitvoeren. De opdracht wordt gegeven door de Opdrachtgever.

Medewerking

Opdrachtnemer verleent alle medewerking om de Audit succesvol te laten verlopen. Vooruitlopend op de Audit zullen Opdrachtgever, auditor en Opdrachtnemer afstemmen over de eventueel door Opdrachtnemer uit te voeren acties en te verschaffen informatie in termen van wat, waar, wanneer, hoe, wie, etc.

Opvolging

Geconstateerde gebreken 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. Niveau dienstverlening

In dit hoofdstuk zijn de kwaliteitsniveau's 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 Opdrachtgever.

KPI 1 Nadere offertetraject	
Resultaat	Er wordt invulling gegeven aan de inkoopbehoefte van de Opdrachtgever tegen voor de Opdrachtgever gunstige voorwaarden.
Kwaliteitsniveau	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 controlemaatregelen	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 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.
Kwaliteitsniveau	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 controlemaatregelen	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.
Kwaliteitsniveau	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.			
Kwaliteitsniveau	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;			
	PrioReactietijdNormOplostijd 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.
Kwaliteitsniveau	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.
Kwaliteitsniveau	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	Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)
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.
Kwaliteitsniveau	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.

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 geleverd te worden aan de contactpersoon vermeld op de pakbon (en de contractmanager van de NOK).

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

- Bestelnummer 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. 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, 41xxxxxxx of RMA nummer;
- omvang, aantal pallets, colli;
- leverancier.

4.3. Licentie gegevens(voor software)

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.

4.4. Webshop

Vanuit het contract worden artikelen besteld middels de webshop, in hoofdstuk 7 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, 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.

Let op! Bij melden incident **postcode en huisnummer** vermelden van de locatie. Daarnaast melden dat het NL_sfb code installatie 64 Communicatie (Data-netwerkbekabeling koper- en of glasvezelbekabeling) of installatiecode 65 beveiligingsinstallatie (Sellox) betreft.

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;
- Klantnummer: <710701>;
- omschrijving Incident;
- Het Callnummer van TDI Direct wordt ook vastgelegd in het 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 per e-mail 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.

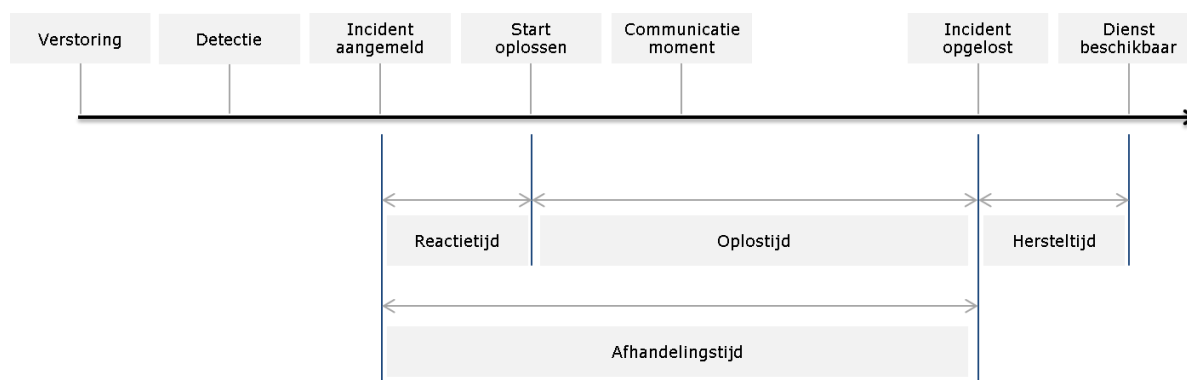
In het incidentenrapport rapporteert de Toeleverancier de volgende gegevens:

- 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.
Afhandelingstijd	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	Projectleider
2	teammanager	Vestigingsmanager
3	Afdelingshoofd	Regiomanager

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. Procedures

7.1. Bestelproces

Er zijn 2 manieren waarop opdrachten worden verstrekt aan (Opdrachtnemer) door IV/DCS:

1. Bestelling middels de Offerte procedure
2. Bestelling middels de webshop

7.1.1. Bestelproces middels offerte

Voor het bestellen van Diensten/producten middels een offerte dient het interne proces van een offerteaanvraag gevolgd te worden. Dit zijn interne stappen die verder uitgewerkt zijn in interne procedures

In het kort moeten de volgende stappen ondernomen worden:

1. Aanvraag voor offerte inschieten middels ITSM;
2. Prijsindicatie opvragen bij (Opdrachtnemer) (Projectleider);
3. Offerte aanvraag doorzetten aan inkoop door contractmanager;
4. Inkoop vraagt formeel offerte aan bij (Opdrachtnemer)
5. (Opdrachtnemer) biedt offerte aan inkoop aan;
6. Contractmanager zet offerte door aan aanvrager ter beoordeling;
7. Na akkoord, geeft de contractmanager de opdracht om de offerte te bestellen via het ESP-Loket en wordt de bestelling geformaliseerd via inkoop. Nadat er formele overeenstemming is tussen aanvrager en (Opdrachtnemer) wordt de offerte formeel door inkoop bekrachtigd en volgt er een formele bestelling via inkoop naar (Opdrachtnemer);

7.1.2. Bestelproces middels de webshop

In het kort moeten de volgende stappen ondernomen worden:

1. IV DCS/FLM maakt een ATB met de te bestellen artikelen/diensten;
2. ATB wordt naar het bedrijfsbureau gestuurd voor akkoord;
3. Goedgekeurde ATB en Mandaat wordt gestuurd aan OIM-loket t.b.v. de bestelling in de webshop.
4. OIM loket maakt de formele bestelling in SAP
5. Bestelling komt binnen bij (Opdrachtnemer)

7.1.3. Artikelen toevoegen/verwijderen in de webshop

Voor het toevoegen of verwijderen van artikelen/diensten uit de webshop, dienen de volgende stappen ondernomen te worden. **LET OP**, er worden alleen nieuwe artikelen toegevoegd die middels een offerte zijn aangevraagd.

1. IV DCS/FLM stuurt een mail met een verzoek naar (Opdrachtnemer) (emailadres Opdrachtnemer) om een nieuw artikel op de artikellijst te zetten;
2. (Opdrachtnemer) voegt het nieuwe artikel toe incl. prijs en stuurt dit nieuwe artikel bestand aan: (emailadres SSO/CFD Data Processing & Support);
3. SSO/CFD Data Processing & Support medewerkers voeren deze artikelen op in SAP en sturen vervolgens 2 bestanden op aan: ([emailadres opdrachtnemer](mailto:emailadres_opdrachtnemer)), FLM_Change@Belastingdienst.nl en cj.pieneman-marthijnes@belastingdienst.nl
 - Bestand A, met de wijzigingen in de eerste kolom
 - Bestand B, hierin zijn de wijzigingen verwerkt en kan gebruikt worden om nieuwe wijzigingen aan te geven.
4. Nieuwe artikelen zijn bestelbaar middels de webshop;

7.2. Het PVO proces (Proces verbaal van oplevering.)

Om een bestelling of een dienst te kunnen factureren, dient *Opdrachtnemer* een akkoord te krijgen op de levering of dienst die geleverd is. De factuur kan pas betaald worden nadat er door **IV/DCS** een akkoord is gegeven op de opdracht. (Administratief moet er dan door **IV/DCS** een “goederen ontvangst (GO)” geboekt worden in SAP.

We onderscheiden hierin de volgende processen:

1. Leveren van producten uit de webshop
2. Inhuur van monteurs onder regie van **IV/DCS**
3. Uitvoeren van een project onder regie van *Opdrachtnemer*.

7.2.1. Bestelling uit de Webshop

1. De bestelling uit de webshop van een order wordt compleet geleverd.
2. IV DCS/FLM controleert de bestelling op volledigheid
3. IV DCS/FLM zorgt voor de GO boeking in SAP
4. IV DCS/FLM geeft per mail een GO melding door aan (*Opdrachtnemer*) , Contractmanager en OIM loket.
5. Wanneer een order incompleet is zal IV DCS/FLM hiervan een melding geven aan (*Opdrachtnemer*) Voor deze bestelling zal er dan nog geen GO boeking plaatvinden, niet eerder dan de hele bestelling compleet is.
6. (*Opdrachtnemer*) dient ervoor te zorgen dan de ontbrekende materialen alsnog geleverd gaan worden.

7.2.2. Inhuur van monteurs en aansturing/verantwoordelijkheid

Tijdens de uitvoeren van werkzaamheden zijn er twee vormen mogelijk voor de aansturing en verantwoordelijkheid voor de planning van de werkzaamheden.

Als IV/DCS alleen monteurs inhuurt die aangestuurd worden door IV/DCS, dan is IV/DCS ook verantwoordelijk voor de planning en inzet van deze monteurs. (*Opdrachtnemer*) heeft een inspanningsverplichting. Daar waar werkzaamheden uitvoeren worden voor IV/DCS d.m.v. een offerte traject ligt de aansturing en de verantwoordelijkheid bij C (*Opdrachtnemer*) voor de uitvoering van het project. In dit geval heeft (*Opdrachtnemer*) een resultaatsverplichting.

7.2.2.1. Inhuur van monteurs onder regie van IV DCS/FLM

1. IV DCS/FLM huurt monteurs in voor een x aantal dagen
2. (*Opdrachtnemer*)concludeert dat alle uren van de opdracht op zijn;
3. (*Opdrachtnemer*)stuurt uren formulier ter verantwoording aan IV DCS/FLM;
4. IV DCS/FLM geeft akkoord en boekt de GO, (*Opdrachtnemer*)kan de factuur versturen voor de opdracht

7.2.2.2. Uitvoeren van een project

1. (*Opdrachtnemer*)vraagt akkoord aan de Opdrachtgever middels een mail;
2. (*Opdrachtnemer*)stuurt het akkoord door aan de IV DCS/FLM vertegenwoordiger;
3. De IV DCS/FLM vertegenwoordiger borgt het akkoord bij de opdracht in de directory-structuur en kan de opdracht GO laten boeken) en (*Opdrachtnemer*)kan factureren.

Hoofdstuk 8. 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.

8.1. Afnamerapportage

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

- contract;
- Bestelnummer;
- omschrijving van het artikel/Dienst;
- totale kosten (ex. BTW);
- factuurdatum;

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.

8.2. 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

8.3. 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 9. Facturatie

9.1. Facturatie

Naast de opsomming 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 of 4100xxxxxx;
- Contractnummer beginnend met 560000xxxxxx;
- Artikelen en aantallen; (Het geleverde)
- Dienstonderdeel waaraan u levert;
- Referentie afspraken;

Alleen bij klachten kan er contact opgenomen worden met het volgende emailadres:

facturen@belastingdienst.nl.

De facturatie dient plaats te vinden, nadat de geleverde dienstverlening is geaccodeerd door de FLM - vertegenwoordiger en voor levering van goederen een bevestiging van ontvangst door Opdrachtgever is verzonden. De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van de factuur.

Facturatie van Onderhoud en Support vindt jaarlijks vooraf plaats.

Opdrachtnemer houdt zich bij het factureren aan onderstaande bepalingen:

- De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
- Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan zijn kant. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
- Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur van het leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 10. Contactgegevens

Tabel Contactgegevens Opdrachtgever

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail
Sally Pieneman	Contractmanager	06-18600665	cj.pieneman-marthijnes@belastingdienst.nl
Carina Reuvers	Lead FLM	06 46848014	ccm.reuvers-bally@belastingdienst.nl
Jan Esselink	Manager FLM	06 18604368	jjw.esselink@belastingdienst.nl
Servicedesk IV/DCS	IV/DCS	088 1554114	ICT888.Servicedesk@belastingdienst.nl

Tabel Contactgegevens Opdrachtnemer

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail

Sellox Tabel Contactgegevens Leveranciers

Naam	Functie/rol	Telefoon	

Ondertekening

Naam: <Opdrachtgever>

Functie:

Datum:

Handtekening

Naam: <Opdrachtnemer>

Functie:

Datum:

Handtekening