

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding ICT Servicedesk

(Europese aanbesteding volgens de openbare procedure)

1. Inleiding

Het Programma van Eisen is een Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding 'ICT Servicedesk' van DCMR Milieudienst Rijnmond. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Opdrachtnemer akkoord met hetgeen hierin is opgesteld.

Hieronder treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan de Opdrachtnemer:

Algemeen	
1.	De ICT Servicedesk voert alle werkzaamheden uit zoals deze in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document zijn opgenomen.
2.	De ICT Servicedesk is fysiek werkzaam op locatie bij Opdrachtgever.
3.	<p>Opdrachtgever zorgt in alle gevallen voor alle apparatuur (laptop, telefoon etc.) dat het personeel van Opdrachtnemer nodig heeft. Voor de beschikbaar gestelde apparatuur wordt een gebruikersovereenkomst opgesteld door Opdrachtgever.</p> <p>Bij beëindiging van de werkzaamheden moet de beschikbaar gestelde apparatuur binnen drie werkdagen worden ingeleverd bij Opdrachtgever. In geval van schade of kwijtraken zal er een nader te bepalen bedrag in rekening worden gebracht.</p>
4.	Reistijd is nooit onderdeel van de werktijd.
5.	Informatie, documentatie en creaties die door de Opdrachtnemer in opdracht van de Opdrachtgever worden vervaardigd, zoals bijv. Een Wiki, zijn eigendom van de Opdrachtgever. Het volledig intellectueel eigendom berust te allen tijde bij de Opdrachtgever.
6.	Indien nodig gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat eventuele op de ingangsdatum van de Overeenkomst lopende afspraken met huidige samenwerkingspartner blijven doorlopen en worden afgemaakt.
7.	<p>Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om, gedurende de looptijd van de overeenkomst, de inzet van de eerstelijns ondersteuning op te schalen, afhankelijk van de behoefte van DCMR.</p> <p>Opdrachtnemer dient hierin flexibel mee te bewegen en draagt zorg voor een tijdige en adequate aanpassing van de personele inzet, zonder dat dit leidt tot verstoring van de dienstverlening of aanvullende kosten voor Opdrachtgever.</p>
Algemene taken en verantwoordelijkheden	
8.	<p>De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Opdrachtgever niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst.</p> <p>Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst(en) zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever overgedragen worden aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief.</p> <p>Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.</p>
9.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht naar een opvolgende partij bij het einde van de overeenkomst en stelt hiertoe tijdig een exit- of transitieplan op.
10.	De Opdrachtnemer zorgt voor passende training van haar medewerkers ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden en het op peil houden van kennis. Daarnaast verplicht de opdrachtnemer zich om de benodigde specifieke kennis, afspraken en procedures vast te leggen, bijv. in een Wiki.
Bemensing	
11.	Opdrachtnemer is in staat om minimaal 3 fte eerstelijns ondersteuning te leveren. 1 fte staat voor een werkweek van 40 uur.
12.	De werkzaamheden worden ten minste uitgevoerd op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Dit tijdvak geldt tevens als openingstijd voor de interne klant binnen de organisatie van Opdrachtgever.
13.	<p>De ICT Servicedesk werkt zelfstandig op het punt van capaciteitsplanning en werkplanning. Voor deze punten is een vast persoon aanspreekbaar. Hieronder valt minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het inplannen van medewerkers;• Voorzien in vervangende capaciteit bij ziekte, vakantie of onverwachte afwezigheid;• Het onderling verdelen van werkzaamheden;• Zorgen voor een passende bezetting bij tijdelijke extra of verminderde vraag;• Communicatie / periodieke afstemming met Opdrachtgever;

14.	Tijdelijke extra inzet is enkel mogelijk op basis van aanwijsbare andere of nieuwe omstandigheid en voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de DCMR. Daarnaast geldt dat Opdrachtgever additionele dienstverlening kan afroepen als behoefte is aan extra inzet.
Fysieke bereikbaarheid	
15.	Alle medewerkers van de ICT Servicedesk zijn gedurende de openingstijden, op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar, fysiek aanwezig op de werkplek van de ICT Servicedesk.
16.	Binnen 15 minuten na de registratie van een melding door ICT Support ontvangt de melder een telefonische terugkoppeling. Indien de melder niet telefonisch beschikbaar is, wordt een terugkoppeling via e-mail gegeven. In eerste instantie is de ontvangstbevestiging de terugkoppeling dat de melding geregistreerd is. Een telefonische terugkoppeling is alleen nodig wanneer melding meer info behoeft of wanneer de servicedeskmedewerker dit nodig acht voor de melding.
Communicatie & rapportage	
17.	De Opdrachtnemer stemt in met de voorgestelde overlegstructuren op operationeel, tactisch en strategisch niveau, zoals opgenomen in de bijgevoegde Service Level Agreement (SLA).
18.	Opdrachtnemer organiseert minimaal één keer per twee (2) weken een structureel overleg met een vast aanspreekpunt van DCMR. Tijdens dit overleg worden de gebeurtenissen van de afgelopen weken besproken en wordt afgestemd over geplande werkzaamheden voor de komende periode. Dit overleg vindt actief en op initiatief van Opdrachtnemer plaats.
19.	De ICT Servicedesk is pro-actief. Opdrachtnemer wacht niet totdat de meldingen via de ITSM-tool binnenkomen, maar levert een inspanning in het vergroten van de klanttevredenheid en het voorkomen van andere incidenten, voorbeelden hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Communiceren naar Opdrachtgever over mogelijke maatregelen als incidenten zich vaker voor dreigen te gaan toen; • Monitoren van voortgang oplossing en escaleren naar Opdrachtgever indien nodig; • Melden van voortgang aan gebruiker; • Het communiceren in geval van overbevraging van capaciteit bij projecten – waaronder expliciet de uitrol van nieuwe hardware devices en de livegang van applicaties – dient tijdig en proactief te gebeuren.
20.	Opdrachtnemer is zorgvuldig in de registratie en administratie van zaken die aan de uitvoering van het werk ten grondslag liggen.
21.	Opdrachtnemer en de DCMR wijzen beide één overall contactpersoon aan. Met deze contactpersoon is minimaal eens per maand contact over kwaliteitszaken, ontwikkelingen, commerciële en contractuele aangelegenheden.
22.	Opdrachtnemer wijst één operationeel contactpersoon aan. De operationele contactpersoon is voor de DCMR continu beschikbaar gedurende de dag tot dag operaties.
23.	Daar waar afspraken over operationele samenwerking nader moeten worden vastgesteld zal dit plaatsvinden in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De ICT Servicedesk is verantwoordelijk voor het beheer van het DAP.
24.	Opdrachtnemer en de DCMR stellen in het DAP een escalatieprocedure vast welke betrekking heeft op escalaties met betrekking tot de geleverde prestaties van de ICT Servicedesk.
25.	Opdrachtnemer werkt mee aan initiatieven voor kwaliteitsmeting van de prestaties van de ICT Servicedesk en is verantwoordelijk voor het opstellen van periodieke kwaliteitsrapportages (zie SLA voor minimumeisen).
26.	Opdrachtnemer werkt mee aan interne of externe audits van de prestaties van de ICT Servicedesk.
27.	Voor al bovenstaande eisen geldt dat dit wordt gezien als een integraal onderdeel van de activiteiten van de ICT Servicedesk. Het meewerken aan dergelijke initiatieven dient dan ook te allen tijde in de tariefstelling van de Opdrachtnemer te zijn meegenomen.
28.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze inzichtelijk op verzoek van Opdrachtgever.
29.	Gedurende de contractperiode zal halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afwijkingen worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid interne Opdrachtgevers/contactpersonen van Opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • Klachtenregistratie en behandeling; • Functioneren contactpersoon en aanspreekpunten; • Leveringsbetrouwbaarheid; • Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, en initiatief in communicatie.

30.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt minimaal eenmaal per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg plaats tussen een binnen Opdrachtgever aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één (1) week na het overleg.</p>																					
Personeel																						
31.	<p>De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken aantoonbaar over de volgende kwalificaties en vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal een afgeronde mbo-opleiding op niveau 4 in de richting van ICT, of aantoonbaar vergelijkbaar werk- en denkniveau; • Minimaal drie (3) jaar aantoonbare ervaring in eerstelijns IT-support; • Aantoonbare kennis van en ervaring met: <ul style="list-style-type: none"> ○ Windows 10 en/of Windows 11; ○ Microsoft 365; ○ Active Directory voor gebruikersbeheer; ○ Incident- en changemanagementsystemen; • Uitstekende klantgerichte communicatieve vaardigheden, waarbij de medewerker de Nederlandse taal op minimaal B2-niveau beheerst (zowel mondeling als schriftelijk); • Basis netwerkkennis ten behoeve van het herkennen van incidenten op dit kennisgebied. 																					
32.	Medewerkers op de ICT Servicedesk beschikken over een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.																					
33.	<p>Medewerkers op de ICT Servicedesk hebben minimaal het ITIL (v3 of hoger) certificaat niveau Foundation en ervaring met de volgende ITIL processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentmanagement • Changemanagement • Problem management • Configuratie database management 																					
34.	Opdrachtnemer draagt bij afwezigheid van de operationele contactpersoon (bij ziekte of vakantie of afwezigheid wegens andere redenen) zorg voor tijdelijke vervanging, zodat altijd een operationeel contactpersoon aanwezig is.																					
35.	DCMR heeft het recht om bij permanente vervanging van het operationeel aanspreekpunt een interview met de voorgestelde kandidaat te houden en op grond daarvan Opdrachtnemer te verzoeken een vervangende kandidaat voor te stellen.																					
36.	Vervanging van personeel gedurende de looptijd van de overeenkomst is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De vervangende medewerker dient in kennis, ervaring en geschiktheid aantoonbaar gelijkwaardig te zijn aan de oorspronkelijk ingezette persoon.																					
Oplosvaardigheden																						
37.	<p>Software</p> <p>In het algemeen geldt dat de incidenten die worden gemeld enkel betrekking hebben op de componenten die aan de kant van de eindgebruiker zichtbaar zijn.</p> <p>Incidenten aan de ICT kant (back-end) die door middel van meldingen of analyse van incidentpatronen worden gesignaleerd, dienen geregistreerd en gemeld te worden. Werkzaamheden aan de back-end vallen verder niet onder de verantwoordelijkheid van de ICT Servicedesk. Voor een aantal componenten geldt dat de ICT Servicedesk wordt geacht om tot zeker niveau incidenten zelfstandig te kunnen afhandelen. Per component is nader bepaald wat door de Servicedesk moet worden beantwoord en wat aan tweedelijns beheer moet worden overgedragen.</p> <p>Voor software geldt het volgende overzicht:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F7942; color: white;"> <th>Component</th> <th>Gemeld / geregistreerd</th> <th>Oplosvaardigheden ICT Servicedesk ja / nee</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kantoorautomatiseringssoftware</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> </tr> <tr> <td>Business applicaties</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> </tr> <tr> <td>Mobile devices</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> </tr> <tr> <td>Server Operating systemen</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Nee</td> </tr> <tr> <td>Server Databases</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Nee</td> </tr> <tr> <td>Beheerssoftware (back-ups, monitoring, distributiesoftware)</td> <td style="text-align: center;">Ja</td> <td style="text-align: center;">Nee</td> </tr> </tbody> </table>	Component	Gemeld / geregistreerd	Oplosvaardigheden ICT Servicedesk ja / nee	Kantoorautomatiseringssoftware	Ja	Ja	Business applicaties	Ja	Ja	Mobile devices	Ja	Ja	Server Operating systemen	Ja	Nee	Server Databases	Ja	Nee	Beheerssoftware (back-ups, monitoring, distributiesoftware)	Ja	Nee
Component	Gemeld / geregistreerd	Oplosvaardigheden ICT Servicedesk ja / nee																				
Kantoorautomatiseringssoftware	Ja	Ja																				
Business applicaties	Ja	Ja																				
Mobile devices	Ja	Ja																				
Server Operating systemen	Ja	Nee																				
Server Databases	Ja	Nee																				
Beheerssoftware (back-ups, monitoring, distributiesoftware)	Ja	Nee																				

Beveiligingssoftware (virusscanner, firewalls)	Ja	Nee
Macro's / huisstijlen	Ja	Nee
Thuiswerken	Ja	Ja
Printer software (drivers)	Ja	Ja

Tabel 1 - gevraagde competenties voor software

38.

Business applicaties

Opdrachtnemer wordt geacht over basale oplosvaardigheden te beschikken voor in ieder geval onderstaande DCMR-specifieke applicaties. Voor veelvoorkomende meldingen zijn reeds oplossingen vastgelegd op een kennispagina. Dit wordt bijgehouden door DCMR en de huidige opdrachtnemer.

Voor deze specifieke applicaties geldt het volgende overzicht:

Applicatie	Omschrijving
SAP by Design	Financieel systeem
MS365 Omgeving en Applicaties	o.a. Word, Excel, Powerpoint en Outlook, Sharepoint, OneDrive, Power BI, Teams
YouForce	Personeelssysteem
VTH-(zaak) systeem	Systeem voor de VTH-processen, applicatie voor registratie inspectieresultaten op locatie inclusief sjabloon omgeving.
ICMS	Meldkamersysteem

Tabel 2 - DCMR-specifieke applicaties

39.

Hardware

Opdrachtnemer wordt geacht over basale oplosvaardigheden te beschikken voor in ieder geval onderstaande hardware.

Voor de hardware geldt het volgende overzicht:

Component	Gemeld / geregistreerd	Oplosvaardigheden ICT Servicedesk ja / nee
Workstation	Ja	Ja
Laptop	Ja	Ja
Netwerk	Ja	Nee
Print / Multi Functional / Scanner	Ja	Nee
Vaste telefonie – centrale	Ja	Nee
Vaste telefonie – toestellen	Ja	Ja
Mobiele telefonie/smartphones	Ja	Ja
Server hardware	Ja	Nee
Storage hardware	Ja	Nee

Tabel 3 - Gevraagde competenties voor hardware

40.

Om Opdrachtnemer in staat te stellen om deze verantwoordelijkheid te nemen verschaft de DCMR het opleidingsmateriaal.

Daarnaast dienen nieuwe medewerkers ingewerkt te worden op een aantal DCMR specifieke applicaties. Voor het inwerken van nieuwe medewerkers van de ICT Servicedesk is een inwerktraject voor de bedrijfskritische applicaties van een week nodig. De medewerker bewandelt dan de volgende route:

- Het volgen van aangepaste knoppentrainingen in DCMR-specifieke applicaties;
- Opleiding in het gebruik van de ITSM-tooling en interne procedures;
- Twee dagen meelopen met een bepaalde rol (voorbeeld procesondersteuner) zodat de medewerker inzicht krijgt in de verschillende werkzaamheden binnen bijvoorbeeld het VTH systeem (combineren theorie en praktijk);
- Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt het kennisniveau van de medewerkers periodiek getoetst.

Overname bestaande supportrol	
41.	Opdrachtnemer voorziet in een bemensing van de ICT Servicedesk die beschikt over de technische competenties (minimaal het niveau van Europees digitaal rijbewijs) zoals in tabel 3 is samengevat.
42.	De aangeboden medewerkers beschikken over de technische competenties zoals in tabel 1 is samenvat.
43.	Opdrachtnemer voorziet in een opleidingstraject voor (nieuwe) medewerkers van Opdrachtnemer om de (beoogde) medewerkers van de ICT Servicedesk te voorzien van de gevraagde kennis en ervaring, zoals aangegeven in Eisen 35 tot en met 41.
44.	<p>Opdrachtnemer voorziet in een opleidingstraject voor (nieuwe) medewerkers van Opdrachtnemer om de (beoogde) medewerkers van de ICT Servicedesk te voorzien van de gevraagde kennis en ervaring, zoals aangegeven in eisen 31 tot en met 33 en eis 37 tot en met 41 35 tot en met 41. De DCMR zal dit toetsen.</p> <p>Voor wat betreft de kennis van de DCMR-specifieke applicaties (tabel 2), procedures etc. heeft de DCMR een inwerktraject van 1 week beschikbaar. De DCMR gaat er van uit dat er tijdens de contractperiode (na transitie) maximaal 4 medewerkers per jaar ingewerkt worden. Deze uren voor de inwerkperiode vallen, zoals opgenomen in het prijzenblad, in de totaalsom van de uren per jaar.</p>
Standaardisatie en professionalisering	
45.	Opdrachtnemer voorziet in een opleidingstraject voor (nieuwe) medewerkers van Opdrachtnemer om de supportrol voor hardware op zich te nemen zoals in tabel 2 aangegeven. Voor aanvang van de werkzaamheden bij de DCMR hebben nieuwe medewerkers de gewenste opleiding genoten.
46.	Opdrachtnemer past het bestaande kennismanagementsysteem (DCMRNet) aan, aan de nieuwe situatie en onderhoudt deze verder. Minimaal wordt in DCMRNet het volgende vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • Werkprocedures. • Antwoorden op "frequently asked questions". • Oplossingen voor "known issues" en "known errors".
47.	De opzet en inhoud van het kennismanagementsysteem dient, aan het eind van de overeenkomst, zodanig te zijn dat deze zonder problemen of aanvullende kosten aan de DCMR kan worden overgedragen.
48.	Overdracht van het kennismanagementsysteem naar de DCMR gebeurt zonder verlies aan functionaliteit of kennis.
Facturatie en financieel	
49.	<p>De tarieven staan vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen kunnen per contractjaar worden geïndexeerd conform de hieronder genoemde index. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om per contractjaar maximaal één (1) indexeringsverzoek in te dienen. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexering door te voeren. De eerste indexering van de prijzen kan per 1-1-2027 plaatsvinden.</p> <p>Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal drie (3) maanden (uiterlijk 1 oktober van het desbetreffende jaar) voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij DCMR. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe prijzen en tarieven op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de indexering van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd.</p> <p>Na schriftelijke overeenstemming tussen DCMR en opdrachtnemer geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. Opdrachtnemer levert DCMR een actuele lijst met de geïndexeerde prijzen en tarieven aan.</p>
50.	<p>Opdrachtnemer is gerechtigd haar prijzen en tarieven te indexeren op basis van het CBS-prijsindexcijfer – 'CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen', categorie 'zakelijke dienstverlening'. Voor het doorvoeren van de indexering gebruikt Opdrachtnemer de maand maart ten opzichte van de maand maart van het voorafgaande jaar.</p> <p>Opdrachtnemer indexeert haar prijzen en tarieven volgens onderstaande rekenmethode:</p> <p>(indexcijfer [nieuw maand] – indexcijfer [oud maand]) / indexcijfer [oud maand] x 100%</p> <p>Indien de indexatie leidt tot een prijsverlaging behoudt de DCMR zich het recht voor om zelf uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar op basis van het indexatiecijfer een herziene tarievenlijst op te stellen en te communiceren aan de Opdrachtnemer. Deze herziene tarievenlijst wordt dan met ingang van het nieuwe contractjaar door de Opdrachtnemer gehanteerd.</p>

	<p>Wanneer het overeengekomen indexcijfer of de reeks door het CBS wordt beëindigd treden partijen met elkaar in overleg over een vervangende toe te passen indexcijfer of reeks.</p> <p>Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer factureert (vooraf) per maand. De facturen dienen ten minste te worden opgebouwd en gespecificeerd als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uw volledige naam en die van de Opdrachtgever; U vermeldt de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat; • Uw volledige adres en dat van de Opdrachtgever; U vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende; • Uw btw-nummer; Bij fiscale eenheden is dat het btw-nummer van het onderdeel dat de prestatie levert; • Uw KvK-nummer; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Vermelding van het inkooporder nummer van de Opdrachtgever; • Vermelding van de periode waarop de factuur betrekking heeft; • Een opeenvolgend nummer; • De aard van de goederen of diensten die u hebt geleverd; • De hoeveelheid van de goederen of de omvang van de diensten die u hebt geleverd; • De datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • Bij inhuur zorgt u specifiek voor vermelding van het aantal gewerkte uren per dag waarbij de uren worden afgerond op halve uren. Het is niet toegestaan te factureren in eenheden anders dan hele en halve uren; • Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw. Levert u prestaties met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. Neem daarnaast de eenheidsprijs op, als dit van toepassing is; • Het btw-tarief dat u in rekening brengt; • Het btw-bedrag; • Subtotaalbedrag exclusief omzetbelasting; • Totaalbedrag inclusief omzetbelasting; • De naam van de contactpersoon van DCMR. <p>De facturen dienen te worden gericht aan crediteurenadministratie@dcmr.nl. Met altijd een cc aan de contactpersoon van Opdrachtgever.</p>
52.	<p>Overschrijding van een betalingstermijn door de Opdrachtgever of opschorting van betaling wegens vermoedelijke onjuistheid van de factuur of wegens het niet goed nakomen van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer geeft Opdrachtnemer niet het recht de nakoming van deze Overeenkomst op te schorten of te beëindigen.</p>