



BIJLAGE 14 - DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES

Europese aanbesteding

“Vervanging LAN omgeving”

Colofon

Titel : Vervanging LAN omgeving
Kenmerk : IUC24-009
Document : Dossier Afspraken en Procedures
Versie : 0.9 <CONCEPT / ~~DEFINITIEF~~>
Datum : 15-8-2024

Afzendgegevens : Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst
Ministerie van Financiën
J.F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9050
7300 GM Apeldoorn

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Inleiding.....	3
1.1.	Uitgangspunten.....	3
1.2.	Geldigheidsduur van het DAP	3
1.3.	Wijzigingen binnen het DAP	3
Hoofdstuk 2.	Levering	4
2.1.	Pakbon	4
2.2.	Configuratiesticker.....	4
2.3.	Plaatsen configuratiestickers	4
2.4.	CMDB.....	4
2.5.	Aanmelding zending	5
Hoofdstuk 3.	Acceptatieprocedure.....	6
3.1.	Ophalen defect Product	6
3.2.	Verzenden defect Product	6
3.3.	Vervangend Product.....	6
3.4.	Zenden vervangend Product.....	6
3.5.	Terugzenden na reparatie.....	6
Hoofdstuk 4.	Factureren en betalen.....	7
Hoofdstuk 5.	Samenwerking Opdrachtgever.....	7
5.1.	Samenwerking.....	8
5.2.	Operationeel	8
5.3.	Tactisch / strategisch	8
Hoofdstuk 6.	Contactgegevens.....	9
Hoofdstuk 7.	Ondertekening.....	10

Hoofdstuk 1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft op uitvoerend niveau de werkafspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in het Nadere inkoopproces Vervanging LAN omgeving.

Enkel de hiervoor bedoelde werkafspraken tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komen in dit DAP aan de orde. Voor een compleet overzicht van alle afspraken, rechten en verplichtingen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt verwezen naar de Overeenkomst Vervanging LAN omgeving en de daarvan deel uitmakende Bijlagen. Het DAP zal dan ook gelezen dienen te worden in samenhang met de hiervoor bedoelde documenten.

1.1. Uitgangspunten

Ten aanzien van het DAP gelden de volgende uitgangspunten:

- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het Nadere inkoopproces resulterend in Nadere leveringen en bestellingen;
- Het DAP is een concept dat binnen drie maanden na ondertekening van de Overeenkomst definitief wordt gemaakt. Het document wordt gebruikt om specifieke werkafspraken vast te leggen.

1.2. Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheid van het DAP start op het moment dat deze door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is ondertekend. De looptijd komt overeen met de looptijd van de Overeenkomst en de door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afgesloten Nadere leveringen.

1.3. Wijzigingen binnen het DAP

De inhoud van het DAP is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Wijzigingen binnen het DAP zijn mogelijk zolang deze niet in tegenspraak zijn met de Overeenkomst. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 2. Levering

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

Opdrachtnemer dient te allen tijde binnen één Werkdag na verzending van de opdracht door de

Opdrachtgever, de opdracht te bevestigen door middel van een orderbevestiging.

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

2.1. Pakbon

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

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

- Inkoopopdrachtnummer van de Opdrachtgever;
- SAP artikelnummer van de Opdrachtgever;
- Artikelomschrijving van de Opdrachtgever;
- Verpakkingseenheid;
- Aantal verpakkingseenheden per artikelsoort;
- Serienummer(s) van de geleverde hardware;
- Relatie Serienummer / Opdrachtgever Configuratienummer;
- Volledig adres;
- Contactpersoon.

2.2. Configuratiesticker

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

2.3. Plaatsen configuratiestickers

Voor het plaatsen van Configuratiestickers geldt het volgende:

- Configuratiestickers mogen niet over andere stickers heen geplaatst worden;
- Configuratiesticker zodanig plaatsen dat de sticker leesbaar is zonder de pallet uit te pakken;
- Configuratiesticker op de behuizing (niet op de plastic beschermlaag);
- Plaatsingsbepaling svp hanteren in de volgende volgorde:
 - Plaats 1 Achterop het Chassis, Bovenaan;
 - Plaats 2 Voorop het Chassis, Bovenaan;
 - Plaats 3 Bovenop het Chassis, Vooraan.

2.4. CMDB

Opdrachtnemer levert uiterlijk twee Werkdagen voor levering in .csv formaat een lijst van alle te leveren apparaten waaruit blijkt:

- Serienummer;
- Configuratiesticker;
- Mac adres van de beheer interface.

2.5. Aanmelding zending

Minimaal twee Werkdagen voorafgaand aan de Aflevering dient de Aflevering aangemeld te worden bij de Opdrachtgever. Hierbij dienen minimaal de volgende gegevens worden verstrekt:

- naam transporteur, koerier;
- nummer Inkoopopdracht 45xxxxxx of RMA:
- omvang, aantal pallets, colli:
- leverancier.

Hoofdstuk 3. Acceptatieprocedure

De voorwaarden voor Acceptatie zijn geregeld in de ARBIT-2018. Na Acceptatie van de Prestatie kan de Opdrachtgever aanspraak maken op de garantie en/of overeengekomen Onderhoud en Support.

3.1. Ophalen defect Product

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

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

3.2. 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.

3.3. 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 hebben een betere specificatie 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.

3.4. 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.

3.5. 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. Dit met uitzondering van datadragers, deze worden vernietigd.

Hoofdstuk 4. Factureren en betalen

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

- Inkoopopdracht met een inkoopnummer beginnend met 45xxxxxx
- Contractnummer beginnend metxxxxxx
- Dienstonderdeel waaraan u levert
- Referentie afspraken

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op Open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

Hoofdstuk 5. Samenwerking Opdrachtgever

5.1. Samenwerking

Medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer (zie de genoemde personen in hoofdstuk 6 Contactgegevens) hebben gedurende de looptijd van de Overeenkomst in wisselende samenstelling veelvuldig contact met elkaar, waarbij steeds gestreefd wordt naar een volledige en correcte afhandeling van zaken.

5.2. Operationeel

Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden halfjaarlijks een operationeel overleg over contractuele zaken en lopende Nadere offertetrajecten. Aan dit operationeel overleg nemen accountmanager en commercieel directeur Corporate Accounts van Opdrachtnemer en contractmanager, inkoopspecialist ICT en in voorkomende gevallen de demandmanager van Opdrachtgever deel.

Indien er tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een verschil van mening ontstaat tussen medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en beide partijen dat niet kunnen doorbreken of oplossen, worden de Opdrachtgevers aan het operationeel overleg daarvan op de hoogte gesteld. Zij trachten in het operationeel overleg tot een oplossing te komen. Voornoemde geldt niet als het geschil bestaat tussen de Opdrachtgevers aan het operationeel overleg.

Mocht de afstemming in het operationeel overleg niet tot overeenstemming leiden, dan nemen de Opdrachtgevers uit het operationeel overleg contract op met hun eigen management en zorgen voor een nieuw overleg waarbij het management van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig is. Betrokkenen bij dit overleg worden schriftelijk geïnformeerd door (één van) de Opdrachtgevers aan het operationeel overleg.

5.3. Tactisch / strategisch

Leidt dit opnieuw niet tot overeenstemming, dan wordt een nieuw moment van afstemming georganiseerd door Opdrachtgever en / of Opdrachtnemer waarbij contractmanager, demandmanager, inkooppecialist ICT en hoger management dan bedoeld in paragraaf 5.2. uitgenodigd worden. Contractmanager, demandmanager, inkooppecialist ICT en hoger management worden door de Opdrachtgever geïnformeerd. In het overleg wordt getracht alsnog een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing voor het verschil van mening te vinden.

Hoofdstuk 6. Contactgegevens

Naam	Functie/rol	Telefoon	E-mail

Tabel 1 – Contactgegevens Opdrachtgever

Hoofdstuk 7. Ondertekening

<Opdrachtgever>

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening:

<Opdrachtnemer>

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening: