

Bijlage VI Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van Bijlage V 'Akkoordverklaring' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
1.2	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
1.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
1.4	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.
1.5	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.6	Uw medewerkers zijn in het bezit van een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
1.7	<p>Bij een bezoek en/of werkzaamheden op een locatie is altijd een medewerker van Opdrachtgever aanwezig. Voor ieder locatie bezoek dient een afspraak gemaakt te worden met Opdrachtgever. Er wordt geen toegang verleend aan onaangekondigd bezoek. Voor de implementatie houdt Opdrachtgever rekening met maximaal twee bezoeken van Opdrachtnemer per locatie.</p> <p>Bij overschrijding van het totaal aantal bezoeken in het kader van de implementatie is de Inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor de extra kosten die Opdrachtgever hiervoor moet maken (op basis van nacalculatie van uren ICT medewerker Opdrachtgever en reiskosten).</p>
1.8	Bij aanleg van verbindingen mag de bereikbaarheid van VGGM locaties niet belemmerd worden. Medewerkers van Opdrachtgever en voertuigen dienen 24x7 het terrein op en af te kunnen.
1.9	Als gevolg van organisatie- en/of herhuisvesting kan VGGM gedurende de looptijd van de overeenkomst verbindingen wijzigen en/of opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.
1.10	Per kwartaal is er een overleg tussen de servicemanagers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij wordt o.a. het capaciteitsmanagement en de DDoS-bescherming besproken.
1.11	Eenmaal per half jaar is er overleg tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer.
1.12	Eenmaal per jaar is er een overleg tussen de teammanager ICT van Opdrachtgever en de directie zakelijke markt van Opdrachtnemer.
1.13	<p>Indien de kwaliteit van de dienstverlening onder het afgesproken kwaliteitsniveau dreigt te komen dan zal een eventuele escalatie via de contractpersonen in de governance gaan. Verhoging van het escalatie level gebeurt in onderling overleg.</p> <p>Escalatie level 1: Service manager Opdrachtgever en Opdrachtnemer</p>

	Escalatie level 2: Contractmanager Opdrachtgever en Accountmanager Opdrachtnemer Escalatie level 3: Teammanager ICT Opdrachtgever en directie Opdrachtnemer.
1.14	Het exact aantal locaties wordt bij aanvang van het project vastgesteld. Van een zeer beperkt aantal locaties, <5, is het op dit moment niet zeker of deze vanaf 2026 worden gehandhaafd.
1.15	Bij een aanvraag voor een nieuwe locatie zorgt Opdrachtnemer voor een tijdelijke oplossing indien de gewenste opleverdatum van Opdrachtgever niet gerealiseerd kan worden (conform SLA).
2.	WAN specificaties
2.1	Alle VGGM-locaties, zie Bijlage VIII (locatielijst), worden aangesloten op een WAN-netwerk met een verbinding conform de locatie profielen. Alle verbindingen moeten voldoen aan de openstandaarden (IEEE) voor netwerken. Daarnaast moeten de locaties voorzien zijn van een verbinding richting de 2 datacenters middels een VPN of soortgelijke oplossing
2.2	De WAN verbindingen moeten geschikt zijn voor het waarborgen van de prestaties van bedrijfskritische applicaties. Dit kan door middel van MPLS of door moderne methoden zoals SD-WAN of gelijkwaardig, waarbij applicaties automatisch prioriteit krijgen. Hierbij moet het mogelijk zijn om bepaalde applicaties direct aan het Internet te ontsluiten.
2.3	De Datacenters worden op het internet aangesloten conform de locatie profielen. Alle verbindingen moeten voldoen aan de openstandaarden (IEEE) voor netwerken.
2.4	De Datacenters worden onderling met elkaar verbonden via zogenaamde layer 2 verbindingen conform de locatie profielen. Alle verbindingen moeten voldoen aan de openstandaarden (IEEE) voor netwerken.
2.5	Elke Internetfeed richting de 2 datacenters en hoofdlocaties worden volledig gescheiden van elkaar aangeboden. Gescheiden betekent hier: <ul style="list-style-type: none"> - Verschillende verbindingen, die via andere paden het betreffende pand binnenkomt; - De verbindingen zijn op verschillende pop's aangesloten in het netwerk van de Inschrijver.
2.6	Het Internetverkeer dient beveiligd te worden met een DDoS-protectie.
3.	Netwerkmanagement
3.1	Alle verbindingen worden continue gemonitord op beschikbaarheid, bij uitval van een verbinding wordt dit, via e-mail, gesignaleerd aan VGGM. Bij uitval van de verbindingen op de datacenters en hoofdlocaties wordt de piketdienst van VGGM direct telefonisch benaderd.
3.2	Storingen kunnen door VGGM 24 x 7 gemeld worden aan Nederlandstalige helpdesk.
3.3	Na herstel van een incident zal VGGM hierover op de hoogte worden gebracht en gelijktijdig worden geïnformeerd over de oorzaak van het incidenten
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor life cycle management van de tot de dienst bestemde apparatuur (bv. routers) op VGGM-locatie, dit bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> - Apparatuur dient altijd in de laatst beschikbare release (N) of de voorgaande release (N-1) te hebben; - Apparatuur met end of life status wordt vervangen zonder dat er kosten voor de apparatuur en de vervanging in rekening worden gebracht; - Patches met severity level "critical" dienen ≤ 1 dag en "high" ≤ 2 dagen nadat deze door de fabrikant beschikbaar is gesteld, te worden geïnstalleerd; - Patches met severity level "moderate" dienen ≤ 1 week en "low" ≤ 2 weken nadat deze door de fabrikant beschikbaar is gesteld te worden geïnstalleerd. Updates worden gepland en in overleg uitgevoerd. Op verzoek van VGGM geeft Opdrachtnemer een overzicht van de huidige apparatuur en versies.

3.5	Het maintenance-window van Opdrachtnemer is tussen 23:00 en 07:00 uur. Indien er een kans bestaat dat maintenance werkzaamheden resulteren in een onbeschikbaarheid van de aan VGGM geleverde diensten dan wordt VGGM tenminste 5 werkdagen voor de start van de maintenance werkzaamheden hierover geïnformeerd.
3.6	<p>Netwerkverbindingen tijdens een GRIP-calamiteit/ramp* zijn van essentieel belang voor het snel onder controle krijgen van de calamiteit. Indien vooraf aan de maintenance werkzaamheden een calamiteit ontstaat dan zal Opdrachtnemer op verzoek van VGGM de maintenance werkzaamheden niet starten en opnieuw plannen.</p> <p>*GRIP is Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure</p>
3.7	Ingeval van onderhoud aan een redundante verbinding zullen de maintenance werkzaamheden aan deze lijnen niet gelijk worden gepland.
3.8	Voor inzichtelijkheid van status van de WAN verbinding van de locaties en de DDOS protectie en het doen van meldingen naar Opdrachtnemer is toegang tot een portal noodzakelijk.
3.9	VGGM wil per locatie een bandbreedte rapportage kunnen maken over de hoeveelheid data die per tijdseenheid binnen een vooraf bepaald tijdsbestek (dag, week, uur, jaar) over een netwerkverbinding is verzonden en ontvangen kan worden (data-doorvoer). De template moet door de Opdrachtnemer aangeleverd worden waarbij de Opdrachtgever alleen een locatie hoeft in te vullen om de gegevens te kunnen raadplegen.
4.	Architectuur & Open Standaarden
4.1	Eventueel aanpassingen voor de Opdrachtgever in de WAN-Oplossing wordt bij de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit.
4.2	<p>De opdrachtgever moet gebruik maken van open standaarden. Deze open standaarden worden voorgeschreven door het Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO) op advies van Forum Standaardisatie. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar de voor haar verplichte, relevante open standaarden die op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie staan. (https://www.forumstandaardisatie.nl).</p> <p>IPv6/IPv4 IPv6 en IPv4 standaardiseren communicatie op netwerkniveau over organisatiegrenzen heen tussen organisaties, individuele eindgebruikers, apparaten, diensten en sensoren.</p> <p>NEN-ISO/IEC 27001 NEN-ISO/IEC 27001 specificeert de eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie.</p> <p>NEN-ISO/IEC 27002 NEN-ISO/IEC 27002 omvat "best practices" op het gebied van het organiseren van informatiebeveiliging voor een organisatie, bestaande uit het beheer van bedrijfsmiddelen, veilig personeel, toegangsbeveiliging, cryptografie, fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving, beveiliging in de bedrijfsvoering, communicatiebeveiliging, leveranciersrelaties, beheer van informatiebeveiligingsincidenten, informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer, naleving en de acquisitie, ontwikkeling en het onderhoud van informatiesystemen.</p> <p>RPKI Met Resource Public Key Infrastructure (RPKI) kan de rechtmatige houder van een blok IP-adressen een autoritatieve, digitaal getekende verklaring publiceren met betrekking tot de intenties van de routing vanaf haar netwerk. Deze verklaringen kunnen andere netwerkbeheerders cryptografisch valideren en vervolgens gebruiken om filters in te stellen die onrechtmatige routing negeren.</p>

4.3	Forum Standaardisatie: Mocht de Opdrachtnemer van mening zijn dat een genoemde <u>verplichte</u> open standaard niet relevant is, een 'leg uit' verklaring hebben of een 'gelijkwaardige' standaard aanbieden, dan dient Opdrachtnemer dit bij Inschrijving te beargumenteren, c.q. aan te tonen dat dit alternatief voldoet aan de door het Forum Standaardisatie gehanteerde en gepubliceerde criteria voor opname op de 'pas toe of leg uit'-lijst.
4.4	Opdrachtnemer verklaart dat de actuele infra van de Opdrachtgever adequaat is voor de goede werking van de WAN-oplossing en anders omschrijft Opdrachtnemer in diens aanbestedingsdocumentatie specifieke eisen aan de infra van Opdrachtgever. Hierbij kan (maar niet uitputtend) worden gedacht aan te installeren software op de infra van Opdrachtgever, benodigde licenties op andere software, vereiste hardware/infra componenten, etc. wat leidt tot implementatie-en beheerinspanning voor Opdrachtgever.
5.	Informatiebeveiliging
5.1	De Opdrachtnemer werkt alleen met digitale certificaten van vertrouwde instanties (een Certificate Authority). Bijvoorbeeld DigiCert.
5.2	Opdrachtnemers moeten hun keten van toeleveranciers bekendmaken en aantonen welke maatregelen zij genomen hebben om de aan hen opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
5.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de WAN-oplossing en de infrastructuur zijn voorzien van de laatste beveiligingsupdates volgens de in Eis 3.4 beschreven termijnen.
5.4	De WAN-oplossing hergebruikt nooit sessie-tokens in URL-parameters of foutberichten.
5.5	De WAN-oplossing genereert alleen nieuwe sessies met een gebruikersauthenticatie. Sessies zijn authentiek voor elke gebruiker en worden ongeldig gemaakt na een time-out of periode van inactiviteit.
5.6	De logdata moet kunnen integreren met Azure / Sentinel middels industrie standards zodat logdata langdurig beschikbaar blijft voor forensisch onderzoek.
6.	Contract en SLA
6.1	In het kader van onderhoud voor reparatie en verbeteringen informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever actief volgens een in de SLA afgesproken termijn voorafgaand aan elke wijziging (upgrades, updates, fixes en patches, etc. op software en firmware) of release in de WAN-oplossing (applicatiesoftware, koppelvlakken, plug-ins, extensies, database, gegevens anders dan transacties, gegevensmodel, ERD en gegevens dictionary). Wanneer Opdrachtgever vaststelt dat een wijziging langer dan 14 dagen voorbereiding vraagt, wordt in overleg met Opdrachtnemer een nieuwe implementatiedatum vastgesteld. De Opdrachtnemer werkt hieraan mee. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer hierover binnen 5 werkdagen na de dag van bekendmaking van de wijziging door Opdrachtnemer.
6.2	Het monitoren en beheren van in de WAN-oplossing gevraagde koppelingen tussen de WAN-oplossing en andere oplossingen zijn onderdeel van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld: netwerk- en gegevenskoppelingen, plug-ins, extensies, etc.
6.3	Er zijn back-up- en restore maatregelen getroffen door de Opdrachtnemer waarbij geldt maximaal één dag gegevensverlies (24 uur) (RPO) en een hersteltijd van de WAN-Oplossing van maximaal 8 werkuren (RTO) gerekend vanaf de eerste aan Opdrachtnemer verstuurd melding. Back-ups worden minstens 30 dagen bewaard.
6.4	De verwachting voor (toekomstige) capaciteitseisen zijn vastgelegd in de SLA.
6.5	De capaciteit van de WAN-oplossing wordt bewaakt door Opdrachtnemer voor het waarborgen van de vereiste systeemprestaties.

6.6	<p>Het beschikbaarheidspercentage van de WAN-Oplossing is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datacenters, Internetverbindingen, Hoofdlocaties en Werklocaties: 99,9% • Overige locaties: 99,8% <p>De leverancier monitort voortdurend de beschikbaarheid en neemt proactief maatregelen op het moment dat de beschikbaarheid onder de norm dreigt te komen.</p>
6.7	<p>In de Overeenkomst staat dat betaling voor licenties, beheer en onderhoud ingaat vanaf het moment dat de WAN-oplossing in productie gaat en licenties gebruikt worden (niet vanaf de ondertekendatum contract) volgens het definitief overeengekomen factureringsschema.</p>
6.8	<p>In de Overeenkomst is bepaald dat updates, upgrades, fixes, etc. onderdeel zijn van het SLA of het licentiemodel en Opdrachtnemer voert deze zonder meerkosten uit gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>
6.9	<p>In de Overeenkomst staat dat de gegevens en informatieobjecten (in alle verschijningsvormen) in de WAN-oplossing eigendom is en blijft van de Opdrachtgever. Op alle tijden en bij beëindiging van de Overeenkomst of bij in gebreke blijven van de Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever kosteloos beschikken over deze gegevens in een nader met elkaar overeen te komen formaat.</p>
6.10	<p>Afspraken rondom support en gebruik van de (gehoste) WAN-oplossing die onder andere (gedeeltelijke) invulling geven aan serviceniveaus, worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen van een DAP, dat een bijlage wordt van de SLA en is gereed voor het in gebruik nemen van de WAN-oplossing (live-gang).</p>
6.11	<p>Na gunning dienen de SLA eisen uit de aanbesteding opgenomen te worden in de SLA of te worden toegevoegd aan de SLA met een addendum op de SLA of een verwijzing naar het beschrijvend document waar de SLA-eis in staat of in een DAP.</p>
6.12	<p>Opdrachtnemer rapporteert digitaal, aantoonbaar, betrouwbaar en valide over de realisaties van de KPI's en rapporteert hier duidelijk en concreet over tijdens de gesprekken.</p> <p>De rapportages gaan ten minste over de KPI's, zoals performance van de WAN-oplossing (snelheid, beschikbaarheid), performance van support (bereikbaarheid, reactietijd, afhandeltijd), geldigheid van certificaten, back-up en restore(testen) en over informatiebeveiligings- incidenten.</p> <p>De frequentie van de KPI-rapportage is minimaal elk kwartaal.</p>
6.13	<p>Indien (één van) de KPI's op enig moment niet gerealiseerd zijn, stelt Opdrachtnemer binnen twee werkweken na het constateren een plan van aanpak ter verbetering op en voert dat, na akkoord van Opdrachtgever, uit. In dit plan staat aangegeven wanneer de KPI gehaald wordt.</p>
6.14	<p>Onderdeel van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een exitstrategie. De exitstrategie is expliciet uitgewerkt en bevat condities die aanleiding kunnen geven tot een exit, ongeacht waar de WAN-oplossing is gehost.</p> <p>Na gunning stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, in overleg, binnen 3 maanden kosteloos een exitstrategie op. Dit plan wordt op de agenda van de jaarlijkse leveranciersbeoordeling gezet. Dit exitplan wordt zonder (meer) kosten of andere belemmeringen uitgevoerd aan het einde van de Overeenkomst.</p>
6.15	<p>Minimaal eenmaal per jaar vindt een gesprek plaats naar aanleiding van een door Opdrachtgever opgestelde leveranciersbeoordeling.</p>
6.16	<p>Bij mogelijke geschillen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief een transitieperiode, zal de Opdrachtnemer de dienstverlening continueren.</p>
6.17	<p>De servicedesk dient 5 x 8 uur telefonisch bereikbaar te zijn op kantoordagen maandag t/m vrijdag (8:00u-17:00u) m.u.v. de Nederlandse nationale feestdagen voor het verhelpen van verstoringen en het beantwoorden van vragen. Voor Prio1 meldingen 24*7 uur.</p>

6.18	De Opdrachtnemer mag geen extra kosten in rekening brengen voor de Servicedesk (1e en 2e lijns), boven op de in het prijzenblad genoemde kosten voor de WAN-oplossing.
6.19	Storingen kunnen door VGGM 24 x 7 gemeld worden aan een servicedesk via minimaal e-mail, website (bijvoorbeeld een customer self-service portaal) of mobile app.
6.20	De servicedesk is een (mondeling en schriftelijk) Nederlandstalige servicedesk (1e en 2e lijn).
6.21	Op de geleverde diensten is een SLA van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. U dient uw SLA na voorlopige gunning mee te sturen (deze zal niet meetellen in de beoordeling.)
6.22	De Opdrachtnemer neemt minimaal de volgende punten op in de SLA: <ul style="list-style-type: none"> - De response en oplostijd; - De uptime van de hosting omgeving; - De workaround van de Oplossing bij uitval van de hosting; - Een beschrijving van de governance en escalatiemogelijkheid; - Het onderhoud (vensters, spoed, gepland etc.); - back-up, recovery, retentie en archivering; - Het maximale verlies van gegevens bij calamiteiten is 1 uur; - De reactietijd servicedesk bij storingen is maximaal 1 uur; - De maximale oplostijd bij een kritische storing is 4 uur (Prio 1) (hieronder vallen ook security incidenten); - De hersteltijd voor terugzetten gegevens van backup bij calamiteiten is maximaal 4 uur.
6.23	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen en vermeldt deze in de DAP. Deze contactpersoon van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon. De contactpersoon van Opdrachtnemer is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal. Een contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen. Hierover wordt op een redelijke tijd vooraf gecommuniceerd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om redenen in de persoon gelegen een contactpersoon te kunnen laten vervangen.
6.24	De Opdrachtnemer ondersteunt minimaal de volgende service support processen en levert hiervan de beschrijvingen aan in de SLA en bij voorkeur volgens ISM of ITIL: <ul style="list-style-type: none"> - Change management; - Incident management
7.	Informatiemanagement
7.1	De Opdrachtnemer voldoet aan de standaard UBL-SimplerInvoicing versie 2.1 voor het kunnen ontvangen van e-facturen door de Opdrachtgever.
7.2	De WAN-Oplossing wordt onderhouden, d.w.z. technisch en functioneel verbeterd minimaal voor de in de aanbesteding gevraagde functionaliteit. Dat wil zeggen dat deze onderdelen geen einddatum hebben (end-of-life) gedurende de looptijd van de overeenkomst.
7.3	De WAN-oplossing is voorzien van beschrijvende documentatie over functionele inrichting, technische configuratie en koppelingen inclusief maatwerk-koppelingen in het Nederlands.
7.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens in de database van de WAN-oplossing gemigreerd kunnen worden naar een andere oplossing door gegevens te kunnen exporteren naar een database kopie of de gegevens te exporteren volgens de volgende open standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen?domein=128 . Opdrachtnemer neemt initiatief om met Opdrachtgever af te stemmen welke gegevens het betreffen en welke open standaard(en) van toepassing is/zijn. Het resultaat moet zijn dat Opdrachtgever zondermeer de migratie naar een andere oplossing kan (laten) uitvoeren.

8.	Project en Implementatie
8.1	De Opdrachtnemer biedt proactieve ondersteuning op live-gang belemmerende issues door deze op te lossen vóór de geplande live-gang datum.
8.2	De Opdrachtnemer biedt proactief nazorg op restpunten (de niet live-gang belemmerende punten) uit het overdrachtsdocument. Per restpunt wordt afgesproken met Opdrachtnemer wanneer het is opgelost en vastgelegd in het overdrachtsdocument.
8.3	De Opdrachtnemer levert op volgens de gestelde deadline (2027-01-31). Wordt een locatie na deze datum opgeleverd zijn de WAN kosten voor desbetreffende locatie voor rekening van de Opdrachtnemer.
8.4	Opdrachtnemer zet alleen personeel in dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren prestatie voor de gevraagde WAN-Oplossing.
9.	Prijzen en tarieven
9.1	De prijs is inclusief alle kosten, zoals verpakking, logistiek, administratie, portokosten e.d. Alleen de daadwerkelijk afgenomen artikelen kunnen worden verrekend. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
10	Facturering en betaling
10.1	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
10.2	Opdrachtnemer mag de implementatiekosten en de diensten per locatie pas in rekening brengen zodra de betreffende locatie werkzaam is opgeleverd.
10.3	<p>Factureringseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer factureert maandelijks; • Alle kosten die te maken hebben met de verbinding dienen op één factuur per locatie in rekening te worden gebracht; • Per locatie specificeert Opdrachtnemer het factuuradres inclusief postcode, de snelheid van de WAN-verbinding en het type verbinding; • Mutaties dienen apart op de factuur vermeld te worden; • Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken c.q. facturatieschema in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd. • Facturen zonder inkoopordernummer/routennummer worden niet in behandeling genomen. • Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routennummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.
10.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
11.	Klachtenprocedure
11.1	<p>Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.</p> <p>In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.</p>
11.2	De klachtenprocedure is gesteld in de Nederlandse taal.

11.3	<p>Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.</p>
------	---