

LAM c8



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Elektronisch bestellen en factureren

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Beroekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 08 Elektronisch bestellen en factureren

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	DigiInkoop	4
2.1.	Stand van zaken DigiInkoop.....	5
2.2.	Aansluiten door Opdrachtnemers	5
2.2.1.	Aansluitmogelijkheden.....	6
3.	Bestellen.....	7
4.	Factureren en betalen	8

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

Een Opdrachtnemer krijgt te maken met verschillende Deelnemers die op verschillende manieren invulling geven aan de processen die een rol spelen bij de inkoop van Producten, Diensten en gebruiksrechten. De Opdrachtnemer zal hier rekening mee moeten houden en de Hoofdopdrachtgever en Deelnemers verwachten van de Opdrachtnemer voldoende flexibiliteit om zich aan de verschillen aan te passen. Naast de verschillen in de inkoopprocessen zijn er ook zaken die wel bij alle Deelnemers gelijk zijn. Deze generieke uniforme afspraken zijn in de Raamovereenkomst vastgelegd, met name in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie in het onderdeel Beheer en Organisatie.

Deze Bijlage Elektronisch bestellen en factureren richt zich op afspraken die gelden op het gebied van het elektronisch bestellen en factureren van Producten, Diensten en gebruiksrechten. In globale zin wordt de huidige wijze van bestellen en factureren beschreven, evenals de ontwikkeling waarin het bestellen en factureren in toenemende mate op een elektronische wijze plaatsvindt. Aan de orde komt op welke wijze de Opdrachtnemer de overgang naar het elektronisch bestellen en factureren dient te ondersteunen.

Deelnemerspecifieke informatie over het inkoopproces wordt vastgelegd in het DAP (Dossier Afspraken en Procedures) dat iedere Deelnemer direct na gunning van de eerste Nadere Overeenkomst met de betreffende Opdrachtnemer eenmalig opstelt. In dit DAP kan bijvoorbeeld informatie zijn opgenomen over organisatieonderdelen en contactpersonen die een rol spelen bij de financiële afhandeling (zowel bij de Deelnemer als bij de Opdrachtnemer), en wordt de wijze van bestellen en factureren vastgelegd.

In de huidige situatie is iedere Deelnemer bij de rijksoverheid zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van het bestel- en facturatieproces. In het kader van de ambitie om te komen tot een kleinere en efficiëntere overheid, zijn er ook mogelijkheden om door middel van optimalisaties in het financiële proces de efficiency te verbeteren. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten ook op dit gebied zowel de bestaande situatie als de komende ontwikkelingen ondersteunt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. DigiInkoop

De Nederlandse overheid streeft er naar de administratieve lasten voor het bedrijfsleven en de overheid te verlichten door bedrijfsprocessen te optimaliseren. In dit kader heeft de rijksoverheid in de afgelopen jaren stappen genomen om inkoopprocessen, met name het bestellen en factureren, in toenemende mate te digitaliseren. Inmiddels is hiervoor het systeem DigiInkoop beschikbaar, een transactiegerichte, digitale marktplaats die de verwerving van Producten en Diensten voor de overheid en het bedrijfsleven ondersteunt. Het beheer en de verdere ontwikkeling van DigiInkoop vindt plaats bij de organisatie Logius (onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). Speciaal voor DigiInkoop heeft Logius een website beschikbaar gesteld, te vinden op <https://www.logius.nl/diensten/digiinkoop/>, waar alle beschikbare informatie over dit systeem, inclusief de aansluitmogelijkheden, te vinden is.

De Opdrachtnemer dient, indien de Deelnemer of de Hoofdopdrachtgever daar om verzoekt, aan te sluiten op DigiInkoop onder de voorwaarden zoals vermeld op de hiervoor genoemde website. Dit betekent onder meer dat de Opdrachtnemer de kosten die aan zijn kant ontstaan om de aansluiting op DigiInkoop te realiseren voor zijn rekening zal nemen. Hieronder vallen niet alleen de kosten voor eventuele aanpassingen aan ICT-systemen of verbindingen, maar ook bijvoorbeeld kosten als gevolg van het aanbrengen van wijzigingen aan bestaande processen.

Niet alle Deelnemers zullen bij aanvang of gedurende de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten over zijn gegaan op DigiInkoop. De Deelnemers die nog geen gebruik maken van DigiInkoop zullen op een nader te bepalen moment, en per Deelnemer mogelijk wisselend in de tijd, al dan niet deels, aangeven gebruik te willen gaan maken van DigiInkoop. De Opdrachtnemer dient op dat moment een aansluiting op DigiInkoop te realiseren. Deze aansluiting dient uiterlijk binnen vier kalendermaanden na verzoek van een Deelnemer of de Hoofdopdrachtgever gereed te zijn.

Diverse Deelnemers zullen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten gebruik maken van Deelnemer specifieke bestel- en facturatiesystemen (bijvoorbeeld SAP, Oracle (o.a. Leonardo)).

Op verzoek van een Deelnemer dient de Opdrachtnemer aan te sluiten op een ander (toekomstig) systeem voor elektronisch bestellen en factureren dan DigiInkoop. Indien een Deelnemer om een Deelnemer specifiek bestel- en facturatie aansluiting verzoekt, is de Opdrachtnemer gerechtigd om het meerwerk ten opzichte van het realiseren van een DigiInkoop aansluiting, als Speciale Dienst aan de Deelnemer te offeren.

Het is niet mogelijk dat de Opdrachtnemer het gebruik van DigiInkoop door één of meer Deelnemers voorschrijft.

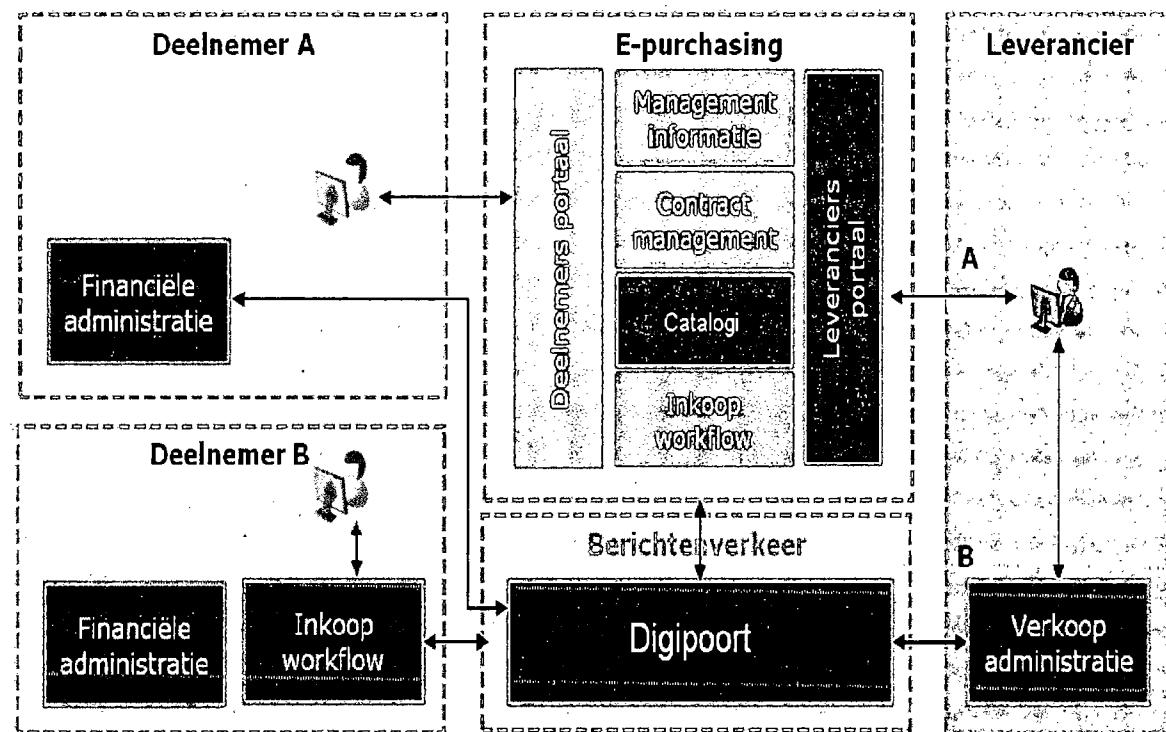
Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

2.1. Stand van zaken DigiInkoop

Sinds 2012 wordt DigiInkoop door een groeiend aantal Deelnemers gebruikt voor het bestel- en facturatieproces. Deelnemers die geen gebruik maken van DigiInkoop werken nu nog met een eigen systeem of zonder systeem.

Voor de inzet van DigiInkoop wordt onderscheid gemaakt tussen Deelnemers A en Deelnemers B. In onderstaande Figuur 1 DigiInkoop architectuur is weergegeven hoe de inzet van DigiInkoop verschilt tussen Deelnemers A en Deelnemers B.



Figuur 1 DigiInkoop architectuur

Deelnemer A

Een DigiInkoop Deelnemer A maakt volledig gebruik van DigiInkoop.

Deelnemer B

Een DigiInkoop Deelnemer B maakt gebruik van een deel van de DigiInkoop functionaliteit. DigiInkoop Deelnemer B maakt voor de inkoop (workflow) gebruik van een eigen inkoopsysteem en maakt enkel gebruik van bepaalde onderdelen van DigiInkoop (zoals de berichtenverkeervoorziening).

2.2. Aansluiten door Opdrachtnemers

Figuur 1 hierboven toont de DigiInkoop architectuur op hoofdniveau, deze omvat dus het operationele inkoopproces van de Deelnemers, de digipoort berichtenverkeervoorziening (BVV), het leveranciersportaal en de eventuele beschikbaarheid van de webshop (catalogus) via punch-out. Een punch-out is een "uitstapje" vanuit het inkoopsysteem van de betreffende Deelnemer naar de webshop van de Opdrachtnemer en terug. Hierbij worden 'onder water' gegevens doorgegeven die nodig zijn voor het maken van een inkooporder. Vervolgens worden inkoopgerelateerde berichten gecommuniceerd.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.2.1. Aansluitmogelijkheden

Voor de manier van communicatie van de inkoopgerelateerde berichten heeft de Opdrachtnemer twee mogelijkheden:

1. DigiInkoop leveranciersportaal

Het leveranciersportaal is een website waar bestelorders gepubliceerd worden. De Opdrachtnemer plaatst hier bijvoorbeeld op zijn beurt – afhankelijk van de met de Deelnemer gemaakte afspraken – offertes, facturen en urenbriefjes in. Partijen kunnen handmatig gebruik maken van de door de rijksoverheid beschikbaar gestelde beveiligde website voor het uitwisselen van berichten. Hiervoor dient de Opdrachtnemer te beschikken over toegang tot de website "leveranciersportaal".

2. Digipoort berichtenverkeervoorziening (BVV)

Met digipoort berichtenverkeervoorziening kan de Opdrachtnemer inkoopgerelateerde berichten uitwisselen via een system-to-system koppeling tussen het eigen verkoopsysteem en DigiInkoop, eventueel met behulp van een door de leverancier ingehuurde intermediair. Bij hoge transactieantallen van inkoopgerelateerde berichten kan een koppeling met digipoort een leverancier aanzienlijke kostenbesparingen opleveren.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Bestellen

De (web)winkel van DigiInkoop omvat catalogi van Producten en Diensten die de Rijksoverheid in haar inkooppotfolio heeft opgenomen. Met DigiInkoop wordt aan geautoriseerde medewerkers van de Deelnemer de mogelijkheid geboden elektronische inkoopopdrachten aan te maken en te verwerken. Om de kwaliteit en effectiviteit van het bestelproces te waarborgen is het beleid daarbij dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van elektronische catalogi. Aan Opdrachtnemers van Diensten of Producten die zich naar hun aard of afspraken over prijsstelling lenen voor het gebruik van een catalogus wordt daarom gevraagd een elektronische catalogus ter beschikking te stellen. Naast bestellen via het cataloguskanaal kent DigiInkoop ook een klantorder-, inhuur- en abonnementen kanaal.

DigiInkoop biedt twee mogelijkheden voor het beschikbaar stellen van catalogi binnen DigiInkoop:

- **Uploaden van de catalogus in DigiInkoop**
Bij deze optie wordt de catalogus na een upload door de Opdrachtnemer, Deelnemer of Collectief Contract Management (CCM) opgeslagen in de database van DigiInkoop.
- **Beschikbaar stellen van een catalogus via punch-out**
DigiInkoop benadert via een punch-out de elektronische catalogus die op een externe locatie (over het algemeen bij de Opdrachtnemer) is opgeslagen.

De Opdrachtnemer is verplicht een Raamovereenkomst-specifieke webshop beschikbaar te stellen waar de Deelnemers de Producten en Diensten kunnen bestellen. De Deelnemers die gebruik maken van DigiInkoop starten het bestelproces in DigiInkoop en de besteller wordt via het punch-out mechanisme naar de webshop van de Opdrachtnemer geleid. Voor Deelnemers die gebruikmaken van een eigen inkoopsysteem, zal veelal van hetzelfde punch-out mechanisme gebruik worden gemaakt of een andere maatwerkoplossing. Voor Deelnemers die niet over een eigen inkoopsysteem beschikken, loggen de geautoriseerde Bestellers direct in bij de webshop van de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Factureren en betalen

Vanaf 1 januari 2017 zijn leveranciers van de rijksoverheid verplicht om bij nieuwe inkoopovereenkomsten e-facturen te sturen. Deze mijlpaal is afgestemd met koepel- en brancheorganisaties uit het bedrijfsleven. Om dit mogelijk te maken dienen alle (rijks)overheden voorzieningen te treffen om tijdig e-facturen te kunnen ontvangen.

DigiInkoop biedt tevens de mogelijkheid om, indien gewenst door de Deelnemer, *reverse billing* te hanteren. Hierbij wordt op basis van een prestatieverklaring van de ontvanger van het Product of de Dienst binnen de overheid automatisch een factuurvoorstel aan de leverancier gestuurd voor het geven van een akkoord. Hiermee zullen facturen niet kunnen afwijken van de gemaakte afspraken tijdens de bestelling.

Digitale facturatie bevordert de snelheid van afhandeling en beoogt de betalingstermijn te verkorten.

In uitzonderlijke situaties is het mogelijk dat e-facturatie niet opportuun is. Ook maken in de huidige situatie diverse Deelnemers gebruik van Deelnemer specifieke systemen of beschikken niet over een dergelijk systeem. Opdrachtnemer is verplicht om mee te werken aan alternatieve facturatie-oplossingen die afwijken van de e-facturatie. De Deelnemer moet altijd kunnen terugvallen op de traditionele wijze van factureren.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Kwaliteitsborging en auditing

UBRIJ HIS

Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Berzoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 09 Kwaliteitsborging en auditing

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening.....	4
3.	Auditing	5
3.1.	Wanneer toepassen	5
3.2.	Onafhankelijke derde partij.....	5
3.3.	Opvolging	5
3.4.	Kosten	5
4.	Audit op algehele kwaliteitsborging	6

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

Voor de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers is de kwaliteit van de Prestatie van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Opdrachtnemer om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaard aanpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een audit is een instrument waarmee de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de Prestatie van de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst of een Nadere overeenkomst aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond door het overleggen van:

1. Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat

Het betreft een geldig en relevant kwaliteitscertificaat waarmee alle voor de Prestatie verantwoordelijke organisatieonderdelen van de Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers van de Opdrachtnemer worden afgedekt. De Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers hebben recht op inzage in het dossier van de certificerende partij.

óf

2. Een standaard aanpak en kwaliteitsmanagementsysteem

Het betreft een op papier vastgelegde standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem die relevant zijn voor de Prestatie. Hieruit moet blijken op welke wijze de aansturing en beheersing van activiteiten wordt gerealiseerd.

Bij wijziging in de status van de kwaliteitsborging, bijvoorbeeld bij het aflopen van een certificaat, dient de Opdrachtnemer dit onmiddellijk te melden aan Collectief Contractmanagement (CCM).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Auditing

3.1. Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Hoofdopdrachtgever een audit doen uitvoeren:

1. Bij gerede twijfel over de juistheid van een offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
 2. Indien de Prestatie één of meer van de in de Bijlage 11 - SLA Parameters aangegeven kritieke grenzen overschrijdt. Scope en object van de audit zijn beperkt tot de betreffende parameter(s), inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
 3. Indien sprake is van een verplichting om een audit in te zetten wanneer dat voor de interne verantwoording van de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer noodzakelijk is of dit door de Algemene Rekenkamer wordt vereist. Scope en object zijn niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
 4. Indien het vermoeden bestaat dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2, 3 en 5 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst of een Nadere overeenkomst. Scope en object zijn beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
 5. Indien twijfel bestaat of de Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 2 van deze Bijlage Kwaliteitsborging en auditing. Scope en object van de audit zijn zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 van deze Bijlage Kwaliteitsborging en auditing.

Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Raamovereenkomst en/of een Nadere overeenkomst.

3.2. Onafhankelijke derde partij

Een audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. De Hoofdopdrachtgever en de Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke derde partij ingeschakeld wordt. Indien Partijen op deze wijze niet tot een keuze kunnen komen, wijst de Hoofdopdrachtgever minimaal drie organisaties aan die de audit zouden kunnen en mogen uitvoeren. De Opdrachtnemer bepaalt vervolgens welke van deze drie organisaties de audit gaat uitvoeren. De opdracht wordt verstrekt door de Hoofdopdrachtgever.

3.3. *Opvolging*

De door de auditor geconstateerde gebreken als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer te worden opgelost.

3.4. Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn voor rekening van de Hoofdopdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer in gebreke is, dan zijn de kosten voor de uitvoering van de audit voor rekening van de Opdrachtnemer. Kosten van de opvolging die de Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn altijd voor rekening van de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

4. Audit op algehele kwaliteitsborging

Indien de omstandigheid zich voordoet zoals weergegeven in paragraaf 3.1 punt 5, dan wordt een audit uitgevoerd op de algehele kwaliteitsborging door Opdrachtnemer conform de in dit hoofdstuk weergegeven aanpak.

De Opdrachtnemer geeft inzicht in de methoden, technieken en kwaliteitssystemen die voor managen van de Prestatie worden toegepast. Een onafhankelijke derde partij toetst deze methoden, technieken en kwaliteitssystemen op opzet, bestaan en werking. Hierbij kan ook getoetst worden op de volgende garanties die de Opdrachtnemer aan de Hoofdopdrachtgever en Deelnemers biedt op hieronder genoemde gebieden.

1. Management

De Opdrachtnemer heeft:

- a) een up-to-date (maximaal één jaar oud) kwaliteitshandboek;
 - b) beleid, doelstellingen en plannen vastgesteld voor servicemanagement;
 - c) het belang kenbaar gemaakt van het halen van de doelstellingen voor Prestatie management en de noodzaak van continue verbetering;
 - d) bewerkstelligd dat de eisen van klanten worden vastgelegd en dat daaraan wordt voldaan teneinde de klanttevredenheid te verbeteren;
 - e) benodigde middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld voor het plannen, implementeren, bewaken, beoordelen en verbeteren van de Prestatie, bijvoorbeeld door werving van geschikt personeel en beheer van personeelsverloop;
 - f) geborgd dat de risico's beheerd worden voor het servicemanagement;
 - g) geborgd dat het servicemanagement met geplande tussenpozen beoordeeld wordt om voortdurende geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen;
 - h) geborgd dat zijn medewerkers zich bewust zijn van het kwaliteitssysteem en volgens de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act, of een vergelijkbare methode) werken, zowel inhoudelijk als qua gedrag;
 - i) geborgd dat het kwaliteitssysteem periodiek intern wordt getoetst.

2. Documentatie

Documentatie
De Opdrachtnemer moet inzicht in documenten en administraties kunnen geven die een doeltreffende planning, uitvoering en besturing van servicemanagement ondersteunen. Dit omvat in ieder geval:

- a) gedocumenteerd beleid en gedocumenteerde plannen voor servicemanagement;
 - b) gedocumenteerde SLA's;
 - c) beschrijving van vereiste processen en procedures;
 - d) administraties zoals opgenomen in de Raamovereenkomst of een Nadere overeenkomst.

Er moeten procedures en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld voor het aanmaken, beoordelen, goedkeuren, bijhouden, verwijderen en besturen van de diverse typen documenten en administraties.

3. Bekwaamheid

Alle functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer moeten vastgesteld en bijgehouden worden, samen met de vereiste bekwaamheden om ze doeltreffend uit te voeren. Bekwaamheden van het Personeel en de behoefte aan training moeten worden beoordeeld en beheerd, om het personeel in staat te stellen hun functie doeltreffend te vervullen. Het hogere management moet bewerkstelligen dat het personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het halen van de doelstellingen van servicemanagement.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Standaardrapportages

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 10 Standaardrapportages

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Rapportagestromen	5
2.1.	Afnamegegevens	5
2.2.	SLA rapportage	6
2.3.	Garantieafhandeling	8
2.4.	Service- en Incidentrapportage	8
2.5.	Raam- en Nadere overeenkomstrapportage	9
2.6.	Social return	10
2.7.	Assurance rapportage	11

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage is beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste dient te rapporteren. Deze standaard rapportages maken onderdeel uit van de Prestatie, wat betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht.

Naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften valt binnen de categorie Speciale Producten en Diensten (offertebasis). De overige Deelnemers van de Raamovereenkomsten kunnen zonder kosten gebruik maken van deze door de andere Deelnemers uitgevraagde maatwerkrapportages, afgezien van eventuele periodieke kosten die aan de rapportage verbonden zijn.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van de rapportages er uitziet. De Opdrachtnemer kan voorstellen doen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn voorzien als ontvanger van rapportages:

- Collectief Contractmanagement (CCM);
- Deelnemer Contractmanagement (DCM);
- Financieel Beheer Organisatie (FBO);
- System Integrator (SI).

De rapportages dienen op diverse aggregatienniveaus geleverd te kunnen worden, maximaal op vijf aggregatienniveaus. Voorbeelden van deze aggregatienniveaus zijn Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst, Deelnemer of administratief orgaan binnen een Deelnemer, System Integrator.

Het hoogste aggregatienniveau waarop rapportages geleverd dienen te kunnen worden is de Raamovereenkomst. Deze voorziet in de geconsolideerde rapportage behoefte van de CCM. Op welke aggregatienniveaus de Deelnemer de rapportages wenst te ontvangen, is afhankelijk hoe de Deelnemer georganiseerd is.

Uitgangspunt is dat de Deelnemer rapportages ontvangt die beperkt zijn tot voor de Deelnemer relevante informatie. CCM ontvangt rapportages met informatie die het overzicht geeft en heeft dus toegang tot alle informatie. Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, waarbij informatie minimaal te downloaden is in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Leverplicht

Standaard rapportages die betrekking hebben op een deel van de Prestatie dat niet wordt afgenoem door een Deelnemer, hoeven niet te worden geleverd.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare rapportages. Zij richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde informatie in het informatiesysteem actueel worden gehouden. Bronsystemen zijn onder andere het incidentmanagementsysteem en het administratie- en factureringsysteem. Allen onder beheer van Opdrachtnemer.

Beschikbaarheid

De rapportages worden door Opdrachtnemer via het online portaal (zie Bijlage 12 – Online portaal) beschikbaar gesteld aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Rapportages worden door Opdrachtnemer uiterlijk tien Werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode beschikbaar gesteld.

Toegankelijkheid

Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer het online beschikbaar stellen van een rapportage die betrekking heeft op deze Deelnemer niet toestaat, bijvoorbeeld in verband met de vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage. Deze Deelnemer ontvangt in dit geval de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze of op papier.

Rapportagestromen

Bij de hierna beschreven standaard rapportages (rapportagestromen) wordt per rapportagestroombaan steeds aangegeven:

- waar de rapportage voor is bedoeld;
- wat het aggregatienniveau is;
- met welke frequentie de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- in welke vorm de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- wat de verplichte rapportage-items zijn.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Rapportagestromen

2.1. Afnagegegevens

Doel:

- monitoren uitnutting Raamovereenkomst;
- monitoren uitnutting Nadere overeenkomst;
- prestatieverklaring;
- basis voor managementinformatie.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Nadere overeenkomst;
- Deelnemer;
- System Integrator;
- Deelnemer → kostenplaats.

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- rapportages worden maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items: Geleverde Producten en Diensten met minimaal per bestelitem de volgende gegevens:

- Deelnemer;
- order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
- ordernummer/bestelreferentie (Deelnemer);
- aantal;
- besteldatum;
- datum bevestiging;
- overeengekomen levertijd;
- levertijd norm conform Bijlage 11;
- datum geleverd;
- artikelnummer Opdrachtnemer;
- merk;
- artikelnummer fabrikant;
- Productcategorie;
- Hoofdproduct/Nevenproduct;
- indien Hoofdproduct gekoppeld aan welk Referentieproduct;
- configuratiegegevens van het artikel;
- korte omschrijving van Product/Dienst; eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst;
- periodieke kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst;
- totale kosten exclusief BTW;
- totale kosten inclusief BTW;
- BTW-tarief.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.2. SLA rapportage

Doel:

- prestatieverklaring;
 - signaleren problemen in de dienstverlening;
 - basis voor managementinformatie;
 - ondersteuning escalatieproces.

Aggregationsniveaus:

- Raamovereenkomst;
 - Nadere overeenkomst;
 - Deelnemer;
 - System Integrator;
 - Deelnemer → kostenplaats;

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
 - iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
 - de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- Incidentafhandeling:

 - o begin en einddatum van de rapportageperiode;
 - o overzicht van Incidenten die zijn opgelost binnen 80% van de oplostijd;
 - o overzicht van Incidenten die zijn opgelost binnen 100% van de oplostijd;
 - o overzicht van Incidenten die niet zijn opgelost binnen de oplostijd;
 - o percentage van de in de rapportageperiode aangemelde Incidenten die binnen 80% van de oplostijd zijn opgelost;
 - o percentage van de in de rapportageperiode aangemelde Incidenten die binnen 100% van de oplostijd zijn opgelost;
 - o het Service Credit percentage indien de norm voor oplostijden is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit midden;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit midden is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit laag;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit midden is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit hoog;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit hoog is overschreden;Overzicht niet tijdig opgeloste en afgesloten Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd, maatregel voorkoming;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status;
 - berekening totale Service Credit.
- Leveringen:
 - begin en einddatum van de rapportage periode;
 - type bestelling;
 - totaal aantal leveringen;
 - onder welke Nadere overeenkomst besteld;
 - overzicht en aantal leveringen volledig afgerond binnen 80% norm;
 - overzicht en aantal leveringen volledig afgerond binnen 100% norm;
 - percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 80% norm;
 - percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 100% norm;
 - overzicht levering Producten en Diensten waarvan de norm is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;
 - overzicht niet tijdig geleverde Producten en Diensten incl. reden uitloop, maximale levertijd en gerealiseerde levertijd;
 - overzicht levering Producten en/of Diensten met per bestelling:
 - besteldatum;
 - afgesproken leverdatum;
 - datum daadwerkelijk geleverd;
 - gerealiseerde levertijden;
 - Product gecombineerd met Dienst;
 - afwijking gerealiseerde levertijd t.o.v. afgesproken levertijd;
 - berekening totale Service Credit;
- DOA's (Dead on Arrival):
 - artikelnummer van het Product;
 - aantal;
 - datum DOA gemeld;
 - datum DOA vervangen;
 - SLA parameter overschreden Ja/Nee.
- Gerealiseerde beschikbaarheid webshop:
 - gerealiseerde beschikbaarheidspercentage webshop in de betreffende rapportage per maand;
 - gerealiseerde beschikbaarheidspercentage webshop in het voorafgaande jaar of vanaf acceptatie webshop;
 - Incidenten die tot onbeschikbaarheid van de webshop hebben geleid:
 - referentie incident;
 - tijdstip storing gedetecteerd;
 - tijdstip functioneren webshop hersteld;
 - duur storing;
 - korte omschrijving reden niet beschikbaar.
 - gepland onderhoud:
 - tijdsduur uitgevoerde werkzaamheden;
 - starttijd, tijdstip Dienst hersteld, Oplostijd, eventuele overschrijding;
 - korte omschrijving reden onderhoud
 - totaal absoluut Service Credit kortingsbedrag naar aanleiding van overschrijdingen van de normen op beschikbaarheid;
 - berekening van de Service Credit beschikbaarheid.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.3. Garantieafhandeling

Doel:

- prestatieverklaring;
- monitoring van de dienstverlening;
- Basis voor managementinformatie;
- ondersteuning van het escalatieproces.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm

- Webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- garantietermijn van Product;
- referentie Incident (en);
- geleverde onderdelen;
- reparatieduur;
- aantal vervangen Producten;
- aantal Producten die teruggenomen zijn.
- aantal DOA Producten (Dead on Arrival);

Next Business Day-response (NBD-response)

- aantal maal beroep gedaan op NBD-response;
- referentie van Producten waarvoor beroep op NBD-response is gedaan;
- gerealiseerde NBD-response.

2.4. Service- en Incidentrapportage

Doel:

- Prestatieverklaring
- Monitoren van de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie
- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- overzicht storingen (incl. oorzaak en korte toelichting);
- administratieve desk:
 - o aantal contactmomenten, betrekking hebbend op:
 - bestellingen;
 - leveringen;
 - facturen;
 - wijzigingen;
 - offerteaanvragen;
 - escalaties.
 - o gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter e-mail meldingen overschreden.
- Incidentdesk (Producten):
 - o aantal Incidentmeldingen;
 - o gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o aantal opgeloste en afgesloten Incidenten binnen de afgesproken tijd;
 - o overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten Incidenten;
 - o overzicht nog openstaande Incidenten (incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop);
 - o aantal opgeloste problemen;
 - o overzicht opgeloste problemen inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, oplossing etcetera;
 - o aantal openstaande problemen;
 - o overzicht openstaande problemen inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, verbeterplan en voortgang van de oplossing.

2.5. Raam- en Nadere overeenkomstrapportage

Doel:

- Monitoren contractstatus
- Basis voor managementinformatie

Aggregatienniveaus

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- Overzicht lopende Nadere overeenkomsten:
 - o betreffende Nadere overeenkomst;
 - o order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
 - o ordernummer/bestelreferentie (Deelnemer);
 - o omschrijving;
 - o datum aanvraag;
 - o aanvang Nadere overeenkomst;
 - o einddatum Nadere overeenkomst;
 - o looptijd;
 - o aantal malen verlenging Nadere overeenkomst.

2.6. *Social return*

Doel:

- controle uitvoering van social return voorwaarde.

Aggregatieniveaus:

- Raamovereenkomst

Aanleveren aan:

- het CCM ontvangt de rapportage.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt in januari van ieder kalenderjaar ter beschikking gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent;
- bestede deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt;
- percentage bestede deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.7. Assurance rapportage

DCM en CCM kunnen een assurance rapportage opvragen als Speciale Dienst.

Doel:

- Controle door een onafhankelijke derde partij op de betrouwbaarheid van de door de Opdrachtnemer aangeleverde verantwoordingsinformatie.

Toelichting:

De Diensten die de Opdrachtnemer levert, zijn een essentiële schakel in de kernactiviteiten van de Deelnemers. Om zeker te stellen dat de Opdrachtnemer de processen die ten grondslag liggen aan de levering van de Diensten beheert en betrouwbaar worden uitgevoerd, is de Opdrachtnemer verplicht jaarlijks zorg te dragen voor een assurance rapportage.

De assurance rapportage is een jaarlijkse third party mededeling (TPM) betreffende opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Diensten. De assurance rapportage is een verklaring van een ter zake deskundige en onafhankelijke auditor. De assurance rapportage dient uitgevoerd te worden conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors. Het normenkader voor de assurance rapportage is de overeenkomst en de normkaders die de Opdrachtnemer hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen dienstverlening.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst.

Aanleveren aan:

- DCM ontvangt de rapportages toegespitst op de betreffende Deelnemer;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage over alle Deelnemers wordt verstrekt aan het CCM.

Vorm:

- de assurance rapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld;
- elektronisch document (pdf) en elektronisch bewerkbaar document.

Frequentie:

- op verzoek jaarlijks.

Verplichte rapportage-items:

- Beveiligingsorganisatie en beveiligingsbeleid
Garanderen dat het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer in overeenstemming is met de Raamovereenkomst, Dossiers Afspraken en Procedures en wet- en regelgeving.
- SLA Parameters
Garanderen dat de Opdrachtnemer de interne organisatie op orde heeft om levering conform Bijlage 11 - SLA-Parameters te waarborgen.
Het is aan de Opdrachtnemer welke techniek, methode, proces of activiteit de Opdrachtnemer hanteert om Prestatie conform Bijlage 11 - SLA-Parameters te waarborgen. De door de Opdrachtnemer gehanteerde technieken, methodes, processen of activiteiten dienen als normenkader voor de assurance rapportage op dit onderwerp. Voorbeelden van technieken, methodes, processen of activiteiten op dit onderwerp zijn: ITIL v2, ITIL v3, ASL en COBIT.
- Facturatie
Garanderen dat de door de Deelnemer ontvangen facturen gebaseerd op juiste informatie en de overeengekomen afspraken.
- Rapportages
Garanderen dat de rapportages gebaseerd zijn op correcte registraties.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Gouvernement
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Online portaal

UBR|HIS

Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20016
2500 EA Den Haag

Bijlage 12 Online portaal

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016| LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Inhoud online portaal	4
2.1.	Indeling.....	4
2.2.	Onderwerpen	5
2.2.1.	Algemene content	5
2.2.2.	Deelnemer specifieke content.....	6
2.2.3.	CCM specifieke content.....	7

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage is in aanvulling op de eisen en wensen van het online portaal in Bijlage 02 het online portaal beschreven. Doelstelling van het online portaal is de samenwerking, specifiek de informatie-uitwisselingen tussen de verschillende belanghebbenden, zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Inhoud online portaal

Uitgangspunt van het online portaal is het delen van alle aan de Producten, Diensten en gebruiksrechten gerelateerde informatie. Het online portaal is het centrale punt waar al deze informatie te vinden is. Toegang tot het online portaal dient Professioneel te zijn beveiligd. Het beheer inclusief het autorisatiebeheer van het online portaal is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Binnen het online portaal dient door het gebruik van autorisaties minimaal onderscheid gemaakt te worden in:

- algemene content die voor iedereen die toegang heeft tot het online portaal beschikbaar is;
- Deelnemer specifieke content die alleen door de betreffende Deelnemer en het Collectief Contractmanagement (CCM) raadpleegbaar is;
- System Integrator specifieke content die alleen door de betreffende System Integrator (SI) en CCM raadpleegbaar is;
- CCM specifieke content die alleen door het CCM raadpleegbaar is.

CCM heeft toegang tot alle content op het online portaal. Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer zich na instemming van CCM uitsluit van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. De Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal wisselt informatie uit op papier, of op een door deze Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.

Gebruikers van het online portaal ontvangen een notificatie als een wijziging in de informatie op het online portaal heeft plaatsgevonden. Bijvoorbeeld bij het publiceren van een nieuwe mededeling of beschikbaar stellen van een rapportage.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de informatie op het online portaal. Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer voor het verstrekken van informatie op het online portaal gebruik maakt van afzonderlijke online informatiesystemen. Indien gebruik wordt gemaakt van een afzonderlijk informatiesysteem, dient het online portaal voorzien te zijn van een verwijzing naar het betreffende informatiesysteem.

Ten behoeve van verwijzingen vanuit het online portaal naar afzonderlijke online functionaliteiten is in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie voor bepaalde functionaliteiten als wens uitgevraagd, de verwijzing op basis van single sign-on te laten plaatsvinden. Onder single sign-on wordt verstaan dat de Eindgebruiker eenmalig inlogt op het online portaal en vervolgens zonder dat er opnieuw om inloggegevens wordt gevraagd, naar de betreffende functionaliteit kan worden doorgeklikt. De wens om single sign-on te leveren kan alleen ingevuld worden, indien ook de betreffende functionaliteit waar naar doorgeklikt wordt, geleverd kan worden.

Het online portaal dient te beschikken over een adequate zoekfunctionaliteit, waarmee de op het online portaal beschikbaar gestelde content doorzocht kan worden.

2.1. Indeling

In deze Bijlage Online Portaal is aangegeven welke informatie minimaal gedeeld dient te worden tussen Opdrachtnemer, Deelnemers en CCM op het online portaal. De indeling van de onderwerpen is de startsituatie. De uitvoering van de Raamovereenkomst kan leiden tot wijzigingsverzoeken op basis van voortschrijdend inzicht. De Opdrachtnemer richt in samenspraak met CCM het online portaal in en onderhoudt het online portaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten. De volgende initiële onderwerpindeling op het online portaal is van toepassing:

Algemene content:

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- Raamovereenkomst;
- Nota's van Inlichtingen;
- Beschrijvend document;
- Bestelfunctionaliteit;
- Overzicht Standaard Diensten;
- Marktconformiteitsinformatie;
- Wijzigingen;
- Contactgegevens;
- Advisering;
- Handleiding en procedures;
- Wijzigingenregister.

Deelnemer specifieke content:

- Incidentdesk;
- Administratieve desk;
- Deelnemer verslagen;
- Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer;
- Migratieplan;
- Nadere overeenkomst(en);
- Rapportages voor de Deelnemer;
- Facturen.

CCM specifieke content:

- CCM verslagen;
- Dossier Afspraken en Procedure (DAP) tussen CCM en Opdrachtnemer;
- Tarieven;
- Rapportages voor het CCM.

2.2. Onderwerpen

De volgende informatie of functionaliteiten dienen minimaal op het online portaal ter beschikking te worden gesteld.

2.2.1. Algemene content

- **Mededelingen**

Mededelingen die voor alle Eindgebruikers van het online portaal van belang zijn.

- **Raamovereenkomst**

De Raamovereenkomst wordt beheerd door CCM. Op het online portaal is een elektronisch doorzoekbaar exemplaar van de overeengekomen Raamovereenkomst raadpleegbaar.

- **Bestelfunctionaliteit**

De Deelnemers worden geacht te bestellen in de webshop bij Opdrachtnemer. Het online portaal beschikt over een verwijzing naar de webshop. Mogelijk maakt een Deelnemer gebruik van DigiInkoop ten behoeve van het elektronische bestellen en factureren. In Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren is het elektronisch bestellen en factureren uitgewerkt.

- **Overzicht Diensten**

Het overzicht Diensten biedt een overzicht van alle Diensten die besteld kunnen worden. Op het online portaal kunnen gebruikers de meest actuele versie van Bijlage 03 - Tarieflijst raadplegen.

- **Marktconformiteitsinformatie**

Gesprekken over de marktconformiteit van de Tarieven kunnen worden opgestart door CCM. Als een dergelijk gesprek leidt tot een aanpassing van Tarieven, dan dient de

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Opdrachtnemer dit via het online portaal kenbaar te maken. Resultaten van een benchmark worden eveneens door de Opdrachtnemer hier gepubliceerd.

- **Wijziging van de Prestatie**

In de Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden, gedurende de looptijd Producten, Diensten en Gebruiksrechten toe te voegen, te wijzigen en Speciale Producten, Diensten en Gebruiksrechten overeen te komen middels de procedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure. De lopende, aangenomen en afgewezen wijzigingsvoorstellen worden gepubliceerd op het online portaal (wijzigingsregister).

- **Contactgegevens**

Het online portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de incidentdesk, de administratieve desk en de contactpersonen van de Opdrachtnemer in het geval van een escalatie.

- **Advisering**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het online portaal zal verrijken met voor de Deelnemers relevante informatie en advies. Dit gedeelte van het online portaal dient als zodanig herkenbaar te zijn en mag door Opdrachtnemer naar eigen goeddunken worden ingevuld.

- **Handleidingen en procedures**

De Opdrachtnemer dient via het online portaal een herkenbaar gedeelte beschikbaar te stellen waarin procedures en handleidingen aangaande IWR2016 kunnen worden gepubliceerd. De daarin opgenomen artikelen kunnen alleen worden toegevoegd, gewijzigd of opgeheven indien de voorstellen tot aanpassing zijn goedgekeurd door CCM namens de Hoofdopdrachtgever en door de Opdrachtnemer.

Deze aanpak heeft met name de volgende voordelen:

- o Handleidingen, procedurebeschrijvingen, begrippenlijsten en technische- en functionele achtergrondinformatie worden volledig transparant gedeeld tussen Hoofdopdrachtgever, Deelnemers en Opdrachtnemer.
 - o Alle Deelnemers profiteren van de kennisdatabase en het feit dat CCM namens de Hoofdopdrachtgever daar vanuit IWR2016-belang toezicht op uitvoert.
 - o De opgenomen artikelen kunnen worden beschouwd als akkoord vanuit zowel het belang van de Opdrachtnemer als dat van IWR2016 als geheel.
 - o Borging van life-cycle management van kennisdocumenten.

- **Wijzigingenregister**

Naast het bestellen van de Producten en Diensten hebben de Deelnemers de mogelijkheid om Speciale Producten en Diensten te bestellen middels een offerteproces. De Opdrachtnemer houdt een register bij waarin de overeengekomen Speciale Producten Diensten per Deelnemer worden afgenummerd. De overeengekomen Speciale Producten en Diensten worden binnen drie Werkdagen opgenomen in het Speciale Producten en Diensten wijzigingenregister en gepubliceerd op het online portaal.

2.2.2. Deelnemer specifieke content

- **Incidentdesk**

Naast de mogelijkheid voor de Deelnemers om incidenten telefonisch en per e-mail te melden bij de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer ook via het online portaal online toegang tot de incidentdesk te bieden. Via deze online toegang tot de incidentdesk kan de Deelnemer online incidenten melden en de voortgang en de status volgen van zowel de online gemelde incidenten als de via de telefoon en per e-mail gemelde incidenten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De volgende functionaliteiten zijn middels autorisaties beschikbaar:

- een medewerker kan een andere medewerker autoriseren zijn of haar meldingen te raadplegen;
- functionarissen kunnen worden geautoriseerd alle meldingen van een Deelnemer te raadplegen;
- CCM kan alle meldingen raadplegen die door de Deelnemers binnen de Raamovereenkomst zijn gedaan.

• **Administratieve desk**

De administratieve desk van de Opdrachtnemer dient evenals de incidentdesk te beschikken over een online toegang via het online portaal voor het melden en volgen van meldingen, ongeacht de wijze waarop deze meldingen zijn ingebracht. De online toegang tot de administratieve desk beschikt over dezelfde autorisatie mogelijkheden zoals voorgeschreven voor de online toegang tot de incidentdesk.

• **Deelnemer verslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor de betreffende Deelnemer en CCM.

• **Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer**

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) maken de Deelnemer en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst(en). De actuele DAP's worden opgeslagen op het online portaal.

• **Nadere overeenkomsten**

Alle afgesloten Nadere overeenkomsten worden opgeslagen op het online portaal.

• **Rapportages voor de Deelnemer**

Onderdeel van de dienstverlening zijn de standaard rapportages, naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst beschikbaar. Toegang tot de rapportages is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. Het Deelnemer Contractmanagement (DCM) die de betreffende Nadere overeenkomst beheert is geautoriseerd alle rapportages met betrekking tot de Nadere overeenkomst te raadplegen. CCM is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

• **Facturen**

De verstuurde facturen zijn minimaal gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst raadpleegbaar via het online portaal. Toegang tot de factuur is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. CCM is geautoriseerd alle facturen via het online portaal te raadplegen.

2.2.3. CCM specifieke content

• **Gespreksverslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen CCM en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor CCM.

• **Dossier Afspraken en Procedures tussen CCM en Opdrachtnemer**

In het Dossier Afspraken en Procedures maken CCM en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Het actuele Dossier Afspraken en Procedures wordt opgeslagen op het online portaal.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- **Rapportages voor het CCM**

Onderdeel van de dienstverlening zijn de standaard rapportages. Naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier online door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beschikbaar.

CCM namens de Hoofdopdrachtgever is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Bedrijfsvoering kijkt **Ministerie van Binnenlandse Zaken en** **Koninkrijksrelaties**

SLA Patterns

卷之三

BESTELLER

Reisetipps und Reiseberichte

Wochenende unterwegs mit... 1

卷之二

Bijlage 11

SLA Parameters

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Desks	4
2.1.	Steekproefprocedure	4
2.2.	Incidentdesk	5
2.3.	Administratieve desk	6
2.4.	Webshop	6
2.5.	Incidentafhandeling	7
2.5.1.	Incidentafhandeling webshop	7
2.5.2.	Beveiligingsincidenten	8
2.5.3.	Garantieafhandeling	9
2.5.4.	NBD-response	10
3.	Levering	11
3.1.	Bestelproces	14
4.	Overige parameters	15

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage SLA Parameters zijn de SLA Parameters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen. De SLA Parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie.

De SLA Parameters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen.

Elke SLA parametertabel kent de volgende indeling:

- **Norm**
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.
- **Service Credit**
In deze kolom staat, waar van toepassing, de Service Credit aangegeven, die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd, indien de norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Type Service Credits

In onderstaande tabel staan zeven toegepaste Service Credit maatregelen.

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
B1	Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand. Per SLA Parameter wordt de Service Credit B1 niet meervoudig toegepast. Dit betekent dat voor de SLA Parameters ten aanzien van incidentdesk, administratieve desk en incidentafhandeling elk afzonderlijk maximaal een (1) keer de verlaging van 1% kan worden toegepast. Aan Opdrachtnemer die op alle drie genoemde SLA Parameters niet voldoet aan de norm kan op basis van Service Credit B1 maximaal 3% korting op de Plafondtarieven worden opgelegd.
B2	1% korting per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per Product of Dienst.
B3	5% korting op het gefactureerde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst.
B4	2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
B5	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
B6	De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
B7	Opdrachtnemer komt niet in aanmerking voor de gunning van Nadere overeenkomsten en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat de webshop volledig voldoet aan de overeengekomen specificaties.

Tabel 1 Service Credit maatregelen

De werking van het Service Credit regime is nader uitgewerkt in hoofdstuk 3.6.2 van Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie. Indien meerdere normen tegelijk worden overschreden, kunnen meerdere Service Credits tegelijkertijd van toepassing zijn. Deze Service Credits worden in dat geval bij elkaar opgeteld.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Desks

Rondom het Prestatie management worden twee desks onderkend:

- **Incidentdesk:** De incidentdesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over Incidenten.
- **Administratieve desk:** De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens is dit de ingang voor het starten van een escalatieprocedure met betrekking tot bestelling en leveringen.

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn afhankelijk van welke desk het betreft, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande Tabel 2 zijn de normen voor de desks opgenomen.

Normen desks		
Code	Wijze van contact	Omschrijving norm
D1(*)	Telefonisch	De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
D2(*)	per e-mail	Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.
	via online portaal	

Tabel 2 Normen desks

(*)Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.1. Steekproefprocedure

Indien een Deelnemer signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de Deelnemer geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding te vast te leggen. In geval de Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt, wordt de Deelnemer geacht drie voorvallen op verschillende Werkdagen vast te leggen met smartphone video-opnames. Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie- en verbeterplan eisen. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de Deelnemer 2 overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.2. Incidentdesk

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op de incidentdesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de incidentdesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen. Het melden van Incidenten met de prioriteit midden en laag dient zowel telefonisch, per e-mail en via het online portaal mogelijk te zijn.

Incidentdesk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen.	telefonisch	D1 (*): De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	per e-mail	D2 (*): Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	via online portaal		

Tabel 3 SLA Parameters incidentdesk

(*)Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.3. Administratieve desk

In onderstaande Tabel 4 zijn de openingstijden en de vereiste responsetijden van de administratieve desk weergegeven. In de kolom Service Credit is de maatregel weergegeven indien niet wordt voldaan aan de norm.

Administratieve desk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 * 8 uur (09:00 – 17:00 uur) op Werkdagen.	telefonisch	D1 (*): De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	per e-mail	D2 (*): Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	via online portaal		

Tabel 4 SLA Parameters administratieve desk

(*) Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.4. Webshop

Gebruikers dienen 7 dagen in de week en 24 uur per dag gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van de webshop. Webshop Incidenten dienen binnen de openingstijden van de incidentdesk te worden opgelost. Wijzigingen en onderhoud op de webshop dienen buiten openingstijden te worden uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer voorziet dat de webshop niet beschikbaar is wegens onderhoudswerkzaamheden, dient de Opdrachtnemer het niet beschikbaar zijn buiten openingstijden minimaal 48 uur van te voren aan te kondigen op de webshop.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5. Incidentafhandeling

Onder een Incident wordt verstaan een verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de Prestatie. Met betrekking tot de IWR2016 incidentafhandeling wordt onderscheid gemaakt tussen:

- incidentafhandeling webshop;
- beveiligingsincidenten;
- garantieafhandeling;
- Next Business Day-response (NBD-response).

2.5.1. Incidentafhandeling webshop

De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheerfunctionaliteit van de webshop een Incident signaleert. Indien er geen Incident door een beheerfunctionaliteit is gesigneerd, dan start de Oplostijd van een Incident op het moment dat het Incident wordt gemeld bij de incidentdesk.

Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen afgehandeld te worden, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten. Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen gebruikers verstaan, bijvoorbeeld de hele organisatie, team, individu. Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van het Incident kan plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen, om de gestelde service levels te realiseren. In eerste instantie dienen Incidenten op basis van prioriteit te worden afgehandeld en in tweede instantie op basis van de mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen.

Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Aan ieder afzonderlijk Incident wordt volgens onderstaande kaders een prioriteit toegekend.

		Prioriteiten Incidenten
Prioriteit	Omschrijving	
Hoog	Het functioneren van de webshop (of delen hiervan) is ernstig beïnvloed, of dreigt in die staat te vervallen, door uitval van één of meer functionaliteit of meer dan 80% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit(en).	
Middel	Eén of meerdere functionaliteiten van de webshop zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op (delen van) de primaire webshop functionaliteit of meer dan 30% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit.	
Laag	Webshop functionaliteiten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.	

Tabel 5 Prioriteiten Incidenten

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschieft in eerste instantie door de Incidentdesk van de Opdrachtnemer op basis van de in hierboven gegeven kaders. In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij een vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. De Oplostijd van een Incident wordt aan het eind van de openingstijd stopgezet en gaat weer lopen na dat het starttijdstip van het van toepassing zijnde openingstijd weer is verstreken. In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Prioriteit	Openingstijden	Oplostijden				Service Credit
		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Norm	Status updates	
Hoog	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	4 uur	8 uur	2 uur	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.	
Midden	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	8 uur	16 uur	4 uur	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.	
Laag	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	16 uur	32 uur	geen	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.	

Tabel 6 Oplostijden Incidenten per prioriteit

2.5.2. Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris van de Deelnemer te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog en dienen conform de oplostijden vastgelegd in Tabel 6 Oplostijden Incidenten per prioriteit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5.3. Garantieafhandeling

Voor de IWR2016 Producten, Diensten en Gebruiksrechten geldt een garantieperiode van minimaal 1 jaar. Indien de fabrikant boven op 1 jaar garantie biedt is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer. Aanvullend op de 1 jaar garantie en de door de fabrikant geboden garantie kan de Deelnemer aanvullende garantie jaren op de Producten afnemen bij Opdrachtnemer. Tabel 7 Garantieafhandeling bevat oplostijden die van toepassing zijn op garantie.

Dienst	Oplostijden			Service Credit	
	Norm				
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Status updates		
Garantie	5 Werkdagen	8 Werkdagen	Eerste reactie binnen 1 Werkdag na ontvangst defecte Product.	B2: 1% korting per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per Product of Dienst.	
Aanvullende garantie	5 Werkdagen	8 Werkdagen	Eerste reactie binnen 1 Werkdag na ontvangst defecte Product.	B3: 5% korting op het betaalde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst.	

Tabel 7 Garantieafhandeling

Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer de reparatiewerkzaamheden uit op de Locatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer mag aanvullend per dag de voorrijkosten uit Bijlage 03 - Tarieflijst in rekening brengen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5.4. NBD-response

Optioneel kan per Product of Dienst Next-Business-Day-response (NBD-response) worden afgenoem. De NBD-response onderhoudsvorm kan gelijktijdig met de aanvankelijke bestelling worden besteld in stappen van 1 jaar. De onderhoudsvorm NBD-response kan onder dezelfde voorwaarden verlengd worden. Het minimum aantal jaren NBD-response dat kan worden afgenoem is 1 jaar en het maximum inclusief eventuele verlengingen is 5 jaar. In het geval de Deelnemer de NBD-response onderhoudsvorm wenst te verlengen, dient minimaal één maand voordat de initiële termijn verstrijkt het aantal aanvullende jaren NBD-response bij de Opdrachtnemer te worden besteld. Het complete NBD-response servicebedrag wordt vooruit aan Opdrachtnemer betaald.

Dienst		Oplostijden			Service Credit
		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten kalendermaand opgelost binnen	Norm	
Next-Business-Day response dienstverlening	Reparatie	1 Werkdag	5 Werkdagen	Eerste reactie binnen 30 minuten na incidentmelding.	B3: 5% korting op het betaalde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst. Deze Service Credit ziet op de extra vergoeding die betaald wordt voor de afname van de Dienst NBD-Response.
				Een terugkoppeling binnen 1 Werkdag na reparatie Product.	
	On-site support	1 Werkdag	5 Werkdagen	Eerste reactie binnen 30 minuten na incidentmelding.	B3: 5% korting op het betaalde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst. Deze Service Credit ziet op de extra vergoeding die betaald wordt voor de afname van de Dienst NBD-Response.
				Een terugkoppeling binnen 1 Werkdag na reparatie Product.	

Tabel 8 Oplostijden NBD-response

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leveringsbetrouwbaarheid. Het kwaliteitscriterium levertijd is een onderdeel van de gunning van de Raamovereenkomst. Bij diens Inschrijving heeft Opdrachtnemer opgegeven welke levertijden de Opdrachtnemer voor 80% van de leveringen van Hoofdproducten garandeert. Daarbij is onderscheid gemaakt in de gegarandeerde levertijd met een omvang van 1 tot 50 Hoofdproducten en leveringen met een omvang vanaf 50 Hoofdproducten. Een levering valt binnen de norm als de complete levering binnen de norm heeft plaatsgevonden. Het Service Credit wordt berekend over het deel van de Hoofdproducten en/of Diensten die te laat zijn geleverd. Het Service Credit bedrag wordt berekend op basis van met hoeveel Werkdagen de levering van welk Hoofdproduct de norm is overschreden. De levertijd wordt berekend in Werkdagen vanaf de Werkdag dat een bestelling is bevestigd door Opdrachtnemer en wordt gerekend tot met de Werkdag waarop de volledige levering heeft plaatsgevonden. Voor de berekening van het aantal Werkdagen maakt het niet uit op welk tijdstip van de Werkdag de levering plaats vindt tijdens Kantooruren.

Tabel 9 Levertijden bevat de levertijden die van toepassing zijn. De kolom "80% volledig geleverd binnen" behelst de door Opdrachtnemer gegarandeerde levertijd in geval van 80% van de leveringen. In de kolom "100% volledig geleverd binnen" staat de maximale levertijd waarbinnen 100% van de leveringen geleverd dienen te zijn. De normlevertijden zijn onderverdeeld in leveringen met een omvang van 1 tot 50 Hoofdproducten en leveringen met een omvang vanaf 50 Hoofdproducten, zowel inclusief als exclusief Diensten. In onderstaande Tabel 9 Levertijden wordt onderscheid gemaakt tussen levertijden van Hoofdproducten inclusief de Diensten uit Bijlage 03 – Tarieflijst, en levertijden zonder Diensten uit Bijlage 03 – Tarieflijst (exclusief).

Indien Producten en of Diensten niet geleverd worden binnen de normen voor levertijden is een Service Credit van toepassing.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

			Levertijden		
Type Bestelling		Norm Maximale levertijd		Service Credit	
	Producten	Diensten	80% in een kalendermaand volledig geleverd binnen	100% in een kalendermaand volledig geleverd binnen	Vaste Service Credit
1	Hoofd-producten tot 50 stuks	Exclusief	1 Werkdag	3 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
2		Inclusief	3 Werkdagen	5 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
3	Hoofd-producten 50 stuks of meer	Exclusief	3 Werkdagen	5 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
4		Inclusief	4 Werkdagen	6 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
5	Voorradige Neven-producten	Exclusief	1 Werkdag	3 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
6	Voorradige Neven-producten	Inclusief	2 Werkdagen	4 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
7	Vervangen DOA's		2 Werkdagen	4 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.

Tabel 9 Levertijden

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Bepaling 100% Oplos- en levertijden	
Opgegeven Oplos- of levertijd 80% volledig geleverd binnen	100% volledig opgelost of geleverd binnen
1 t/m 4 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 2 Werkdagen
5 t/m 7 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 3 Werkdagen
8 t/m 9 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 4 Werkdagen
10 Werkdagen en hoger	Opgegeven levertijd + 5 Werkdagen

Tabel 10 Bepaling 100% Oplos- en levertijden

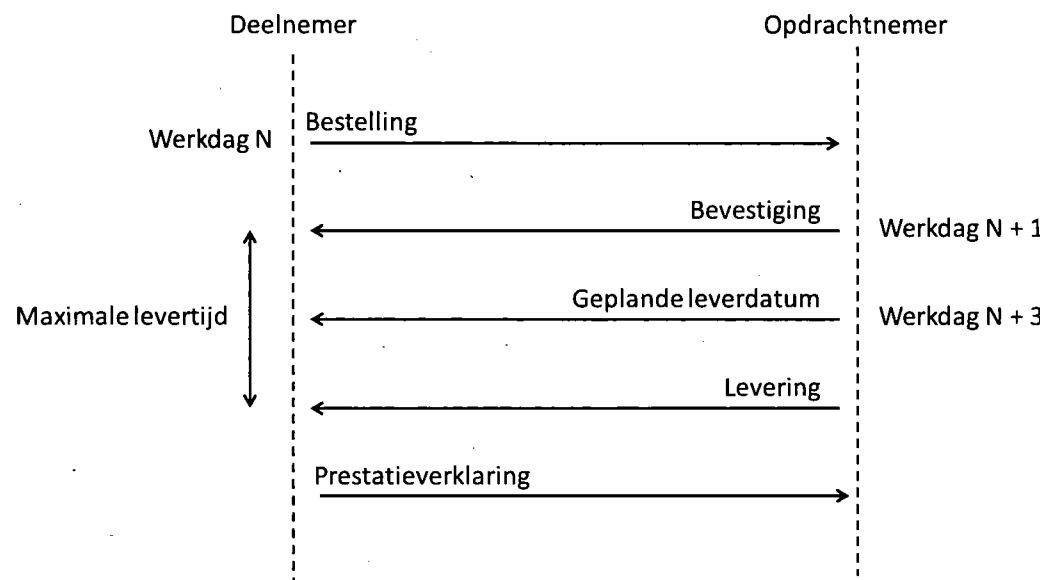
Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.1. Bestelproces

Voor bestelling Producten en Diensten dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen dat de bestelling van de Deelnemer in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. De Deelnemer kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Deelnemer te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Deelnemer initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

Binnen 2 Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Producten en/of Diensten door te geven aan de Deelnemer. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 1 Overzicht van bestelproces

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur:

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B5: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	B6: De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
Realisatie webshop	De webshop voldoet binnen 3 maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst aan alle specificaties.	B7: Opdrachtnemer komt niet in aanmerking voor de gunning van Nadere overeenkomsten en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat de webshop volledig voldoet aan de overeengekomen specificaties.

Tabel 11 Overige SLA Parameters

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Specificatie van de Prestatie

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage	4
Deel 1: Techniek en functionaliteit.....	5
1. Toelichting Techniek en functionaliteit.....	5
1.1. Algemeen	5
1.1.1. Scope	5
1.2. Producten en Diensten	5
1.2.1. Producten	5
1.2.2. Hoofdproducten en Nevenproducten	5
1.2.3. Diensten	7
1.2.4. Speciale diensten.....	8
2. Techniek en functionaliteit.....	10
2.1. Algemeen	10
2.1.1. Eisen	10
2.1.2. Wensen	10
2.2. Laptops	11
2.2.1. Eisen	11
2.3. Accessoires	11
2.3.1. Eisen	11
2.4. Mobiele ICT werkplekken	11
2.4.1. Eisen	11
2.5. Diensten.....	13
2.5.1. Eisen	13
Deel 2: Beheer en Organisatie	15
3. Toelichting Beheer en organisatie.....	15
3.1. Governance	15
3.2. Actoren	15
3.3. Governance bij het Rijk	16
3.4. Contractmanagement.....	16
3.5. Overleg	17
3.6. Serviceherstelmaatregelen.....	17
3.6.1. Escalatie	17
3.6.2. Service Credit regime	18
3.6.3. Evaluatie en verbeterplan	18
3.6.4. Step-in rights	19
3.6.5. Audits.....	19
4. Algemeen beheer en Organisatie.....	20
4.1.1. Eisen	20
5. Governance	21
5.1. Algemeen	21
5.1.1. Eisen	21
5.2. Overleg	21
5.2.1. Eisen	21
6. Serviceherstelmaatregelen	22
6.1. Escalatie	22
6.1.1. Eisen	22
6.2. Service Credit regime	22
6.2.1. Eisen	22
6.3. Evaluatie en verbeterplan	23
6.3.1. Eisen	23
6.4. Step-in rights	23
6.4.1. Eisen	23
6.5. Audit.....	23
6.5.1. Eisen	23
7. Online Portaal	24
7.1. Eisen	24
7.2. Wensen	24
8. Service Levels.....	25
8.1. Incidentdesk	25

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8.1.1.	Eisen.....	25
8.2.	Incidentafhandeling	26
8.2.1.	Eisen.....	26
8.2.2.	Wensen	26
8.3.	Administratieve desk.....	27
8.3.1.	Eisen.....	27
8.3.2.	Wensen	27
8.4.	Garantieafhandeling	27
8.4.1.	Eisen	27
8.5.	Reparatie en onderhoud	29
8.5.1.	Eisen	29
8.6.	Innemen Producten en Diensten	29
8.6.1.	Eisen	29
8.7.	Prestatie op Locatie.....	29
8.7.1.	Eisen	29
9.	Advies	30
9.1.	Eisen.....	30
10.	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	31
10.1.	Bestellen	31
10.1.1.	Eisen	31
10.2.	Speciale Producten en Speciale Diensten	32
10.2.1.	Eisen	32
10.3.	Elektronisch bestellen en factureren	32
10.3.1.	Eisen	32
10.4.	Webshop	33
10.4.1.	Eisen	33
10.4.2.	Wensen	33
10.5.	Leveren	33
10.5.1.	Eisen	33
10.6.	Accepteren.....	34
10.6.1.	Eisen	34
10.7.	Factureren	34
10.7.1.	Eisen	34
11.	Rapportages.....	36
11.1.	Eisen.....	36
11.2.	Wensen	36
12.	Configuratiebeheer.....	37
12.1.	Eisen.....	37
13.	Beveiliging	38
13.1.	Eisen.....	38
Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	41	
14.	Toelichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	41
15.	Duurzaamheid	42
15.1.	Energie en klimaat.....	42
15.1.1.	Eisen	42
15.1.2.	Wensen	42
15.2.	Gezondheid en welzijn.....	43
15.2.1.	Eisen	43
15.3.	Materialen en grondstoffen	43
15.3.1.	Eisen	43
Deel 4: Migratie	44	
16.	Toelichting Migratie	44
17.	Aanvang Raamovereenkomst.....	45
17.1.	Inrichten Prestatie	45
17.1.1.	Eisen	45
17.2.	Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	45
17.2.1.	Eisen	45
18.	Einde Raamovereenkomst	47
18.1.	Eisen.....	47

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken). Deze voorziet in de levering van onder andere laptops, tablets, mobiele telefoon toestellen en een groot assortiment aan accessoires rondom de vaste- en mobiele werkplekken en daaraan verbonden Diensten.

Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E), wensen (geïdentificeerd met een hoofdletter W). Hiermee worden uit gelijksoortige markten Producten en Diensten verworven die veelal met elkaar samenhangen.

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Voor de specificaties die als "wens" zijn gemarkerd geldt dat Opdrachtnemer deze kan invullen als "conform" of "niet conform". Waar bij een wens "C" (conform) wordt ingevuld moet Opdrachtnemer hieraan voldoen. Waar bij een wens "NC" (niet conform) wordt ingevuld behoeft Opdrachtnemer hier niet aan te voldoen.

Binnen deze Bijlage wordt voor deze Aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt:
IWR2016|LAM.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

1.1. *Algemeen*

1.1.1. Scope

De scope van de Raamovereenkomst betreft de verwerving van werkplek gerelateerde ICT-producten en daaraan gerelateerde Diensten. Meer in detail gaat het om:

- clients voor mobiel gebruik
(bijvoorbeeld laptops, tablets en hybride varianten van dergelijke producten, en bijbehorende accessoires en componenten);
 - smartphones en mobiele telefoons en daarbij behorende accessoires en componenten;
 - ARBO middelen ten behoeve van de werkplek;
 - low-end audiovisuele middelen, randapparatuur en TV-schermen;
 - kleine niet-“rackmounted” routers / switches;
 - personal printers;
 - overige nog niet genoemde accessoires die rondom de ICT-werkplek worden gebruikt; software (inclusief support) die niet los van de hardware kan worden gekocht en software die niet van de koop van hardware kan worden uitgesloten (voorbeeld: firmware) en bijbehorende Gebruiksrechten zoals OEM-licenties.

In Bijlage 24 is de scope van accessoires meer gedetailleerd weergegeven.

De volgende werkplek gerelateerde ICT-infrastructuur middelen vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- beeldschermen;
 - clients voor vaste ICT-werkplekken;
(fat clients, thin clients, zero clients);
 - afdrukdiensten (multifunctionele printers, software voor print- en scanmanagement, netwerkprinters, verbruiksartikelen en bijbehorende dienstverlening).

1.2. Producten en Diensten

1.2.1. Producten

Voor de persoonsgebonden mobiele apparatuur wordt in voorkomende gevallen door de Deelnemers het any-device principe gehanteerd, maar er kan ook sprake zijn van standaardisatie. De Deelnemer heeft de keuze uit een breed assortiment aan Producten. De eisen en wensen die aan deze Producten worden gesteld zijn in het volgende hoofdstuk opgesomd. Ze zijn opgesplitst in eisen en wensen van algemene aard en de wat meer specifieke eisen en wensen voor de gevraagde hardware.

1.2.2. Hoofdproducten en Nevenproducten

IWR2016|LAM behelst een Raamovereenkomst met drie Opdrachtnemers. Met het ondertekenen van de Raamovereenkomst krijgt iedere Opdrachtnemer de opdracht om conform Bijlage 19 een webshop te bouwen waarin uitsluitend de IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-werkplekken) Producten en Diensten worden aangeboden. IWR2016 maakt onderscheid in Hoofdproducten en Nevenproducten:

- Hoofdproducten (HoP) zijn Producten die Opdrachtnemer als zodanig aanmerkt in de webshop en die vergelijkbaar zijn met de Referentieproducten van een Productcategorie.
 - Nevenproducten zijn de overige Producten die vallen binnen de scope van de Raamovereenkomst, maar die Opdrachtnemer niet als Hoofdproduct heeft aangemerkt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Referentieproducten (RP) zijn fictieve Producten waarvoor de specificaties zijn vastgelegd in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten. De Referentieproducten worden gebruikt om Plafondtarieven aan Hoofdproducten te koppelen.

Bestellers krijgen standaard alleen Hoofdproducten te zien in de webshop. Indien een Besteller Nevenproducten wenst te zien, dient de Besteller per keer handmatig door middel van een keuzeinstelling Nevenproducten zichtbaar te maken.

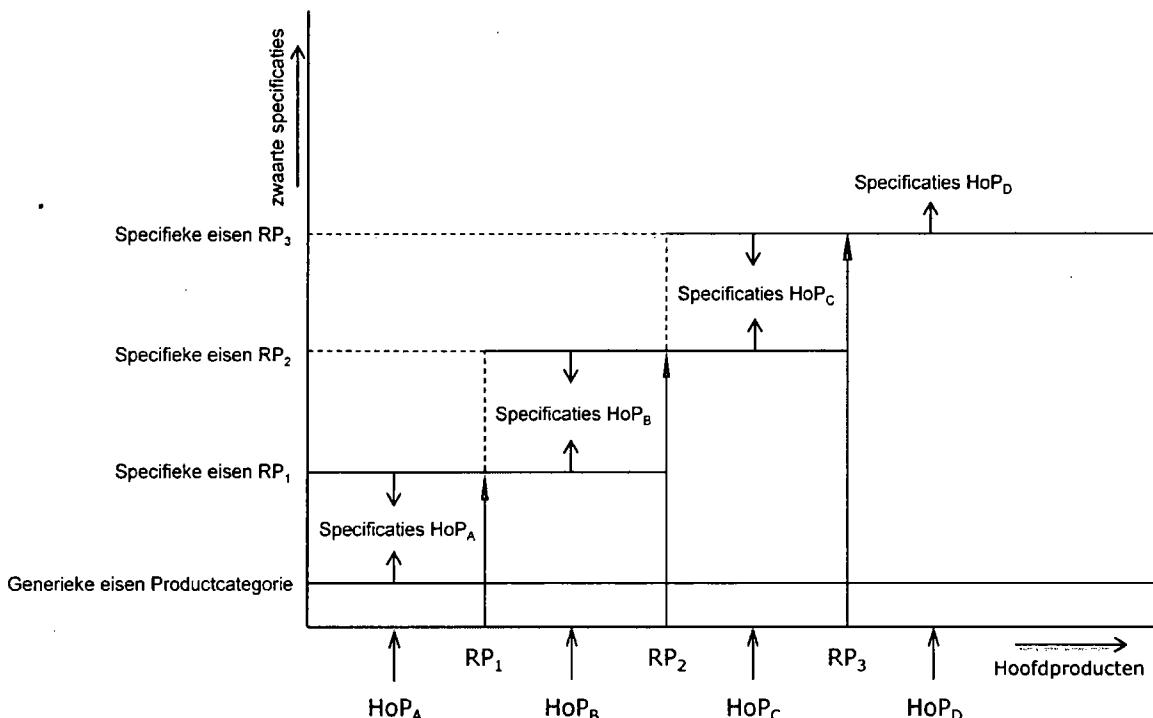
Hoofdproducten zijn gerelateerd aan Referentieproducten. De specificaties van Referentieproducten per Productcategorie zijn vastgelegd in Bijlage 24. In elke Productcategorie zijn drie Referentieproducten met in zwaarte oplopende specificaties vastgelegd en zijn respectievelijk genummerd als Referentieproduct 1, 2, en 3. De volgende regels zijn van toepassing op Hoofdproducten per Productcategorie:

- alle Hoofdproducten voldoen minimaal aan de generieke eisen;
 - Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 1 hebben gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 1. Het Tarief van Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 1 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 1. In Bijlage 03 – Tarieflijst zijn de Plafondtarieven voor alle Referentieproducten opgenomen.
 - indien één Productcategorie meer dan één Referentieproduct bevat, dan hebben Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 2 betere specificaties dan Referentieproduct 1 en gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 2. De specificaties liggen tussen de specificaties van Referentieproduct 1 en Referentieproduct 2, of zijn gelijk aan Referentieproduct 2. Het Tarief van een Hoofdproduct behorende bij Referentieproduct 2 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 2;
 - indien een Productcategorie meer dan twee Referentieproducten bevat, dan hebben Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 3 betere specificaties dan Referentieproduct 2 en gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 3. De specificaties liggen tussen de specificaties van Referentieproduct 2 en Referentieproduct 3, of zijn gelijk aan Referentieproduct 3. Het Tarief van een Hoofdproduct behorende bij Referentieproduct 3 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 3;
 - Opdrachtnemer mag ook Hoofdproducten aanbieden met betere specificaties dan hoogst genummerde Referentieproduct. Het Tarief van een Hoofdproduct uit een Productcategorie is nooit hoger dan het hoogst genummerde Plafondtarief in de betreffende Productcategorie.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De beschreven werkwijze is hieronder grafisch weergegeven:



De Opdrachtnemer selecteert zelf per Productcategorie een aantal Hoofdproducten uit diens portfolio en maakt deze beschikbaar in de webshop. Het minimum en maximum aantal aan te bieden Hoofdproducten per Referentieproduct is vast gelegd in Bijlage 24. Deze Hoofdproducten zijn alleen de recente modellen die op de Nederlandse markt beschikbaar zijn. Hoofdproducten komen uit de grootzakelijke serie van de fabrikant. Uitsluitend A-merken worden als Hoofdproduct aangeboden.

1.2.3. Diensten

Naast verwerving van Producten kunnen ook Diensten worden afgenoem. De Diensten hebben betrekking op de levering en gebruiksfase van de Producten. Een voorbeeld hiervan is het gebruiksklaar opleveren van een werkplek.

Ook vallen Diensten binnen de scope die op het grensvlak liggen met mobiele communicatie. Voorbeelden hiervan zijn het configureren van mobiele apparatuur en het invoegen van een SIM-kaart.

Daarnaast zijn er werkzaamheden van verschillende aard zoals wijzigingen aan de webshop of opslag van Producten in het kader van c.p.-leveringen¹. Voor garantieafhandeling en reparaties kan de Deelnemer kiezen voor een reparatie op Locatie van de Deelnemer of voor reparatie op locatie van de Opdrachtnemer. Ook kan een Deelnemer ervoor kiezen om voor langere tijd de coördinatie van de reparatie- en garantieafhandeling van de onderdelen van een werkplek te beleggen bij één Opdrachtnemer..

¹ c.p.: constitutum possessorium

Een levering constitutum possessorium, zoals bedoeld in artikel 3:115 sub a BW, is een vorm van bezitsverschaffing waarbij de (verkoper-)vervremder - kort gezegd -houder wordt voor de nieuwe eigenaar; de (koper-)verkrijger.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Voor het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek en het beheer ervan, wordt in bepaalde gevallen gebruik gemaakt van een combinatie van Producten uit verschillende (raam-) overeenkomsten. Indien het de afname van Diensten ten behoeve van het gebruiksklaar opleveren van ICT-werkplekken betreft, gelden de volgende drie uitgangspunten:

1. indien het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek een combinatie van IWR2016|Beeldschermen en IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken betreft wordt de Dienst betrokken uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken;
 2. indien het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek een combinatie van IWR2016|Beeldschermen en IWR2016|LAM betreft wordt de Dienst betrokken uit IWR2016|LAM;
 3. Indien het gebruiksklaar opleveren van een (mobiele) ICT-werkplek een combinatie van IWR2017|Mobiele communicatiediensten en IWR2016|LAM betreft, wordt de Dienst verzorgd door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM.

De voorgaande drie uitgangspunten vertalen zich in de volgende uitgangspunten ten aanzien van de genoemde Diensten:

- Gebruiksklaar opleveren van een beeldscherm in combinatie met een vaste ICT-werkplek. Het gebruiksklaar opleveren van de ICT-werkplek wordt door een Opdrachtnemer uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken verzorgd.
 - Gebruiksklaar opleveren van een beeldscherm in combinatie met een portreplicator / dockingstation. Het gebruiksklaar opleveren van deze ICT-Werkplek wordt door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM verzorgd.
 - Gebruiksklaar opleveren van eindgebruikersapparatuur (Smartphone, Tablet). Het gebruiksklaar opleveren van eindgebruikersapparaat in combinatie met het plaatsen van een SIM-kaart kan worden afgenoem als Dienst, hetgeen door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM wordt verzorgd.

Reparatie- en garantieafhandeling

In de gebruiksfase kunnen Deelnemers er voor kiezen om reparatie- en garantieafhandeling van Producten in één hand te geven. Het kan hierbij gaan om Producten afkomstig uit verschillende overeenkomsten. Deze Dienst wordt afgenoomen van één Opdrachtnemer uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken als ook vaste ICT-werkplekken worden afgenoomen. De Dienst wordt afgenoomen uit IWR2016|LAM als de Deelnemer geen vast ICT-werkplekken afneemt.

Mobile device management

In de gebruiksfase van een mobiele ICT-werkplek kan mobile device management worden afgenoem. Bij een Opdrachtnemer van IWR2016|LAM kan een Dienst worden afgenoemd, waarbij Opdrachtnemer het beheer voert over mobiele ICT-werkplekken van één of meer Deelnemers. Deze Dienst wordt als Speciale dienst afgenoemd in een Nadere overeenkomst van IWR2016|LAM.

De eisen aan de Diensten zijn in het volgende hoofdstuk vermeld. Voor deze Diensten is een apart Tarief opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.

1.2.4. Speciale diensten

Naast de beschreven Diensten kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale Diensten worden afgenoem. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenoem. De Tarieven voor deze Speciale Diensten worden samengesteld met de Tarieven in Bijlage 03 – Tarieflijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Een voorbeeld van een Speciale dienst is mobile-device-management. Bij deze Dienst voert een Opdrachtnemer het beheer over mobiele ICT-werkplekken van één of meer Deelnemers. Met deze Dienst maakt Opdrachtnemer onderdeel uit van de operationele processen van een Deelnemer rondom de gebruiksfase van mobiele apparatuur.

Hieronder wordt verstaan:

- uitgifte van mobiele apparatuur;
- ondersteuning van Eindgebruikers bij het gebruik en problemen met het gebruik van de mobiele ICT-werkplekken. Dit kan in de vorm van training en advies;
- beheer van de installed base van mobiele ICT-werkplekken;
- bij verlies/diefstal van hardware zorgen voor vervanging;
- actueel houden van een gebruikersadministratie eventueel onderdeel van de CMDB;
- bieden van rapportages uit de gebruikersadministratie;
- innemen van (overtollig) apparatuur en coördineren van hergebruik of afvoer ter vernietiging;
- namens de Deelnemer, contacten onderhouden met de telecom operator voor telecom-specifieke beheeractiviteiten. Voorbeelden hiervan zijn het instellen van gebruikersprofielen voor spraak en/of data en het opvragen van rapportages.

Voor de uitvoering van deze Dienst kan de Opdrachtnemer een aparte desk inrichten op locatie van de Deelnemer als baliefunctie.

Een Deelnemer kan deze Dienst, of delen ervan, afnemen als Speciale dienst in een Nadere overeenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Algemeen

2.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1	De kosten van alle in Bijlage 2 genoemde eisen en wensen zijn inbegrepen in de Tarieven van de Producten en Diensten. Uitzondering hierop vormen de eisen en wensen waarachter een artikelnummer is opgenomen. Dit artikelnummer verwijst naar een apart Tarief in de Tarieflijst waaronder de betreffende eisen en/of wensen vallen.
E2.1.2	Elektrische Hoofdproducten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Producten welke voorzien zijn van een eigen voeding: deze is zelfschakelend.
E2.1.3	Op verzoek van een Deelnemer kunnen elektrische Hoofdproducten, die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, worden aangesloten met een in het buitenland gebruikt aansluitsnoer.
E2.1.4	Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij CCM, na overleg met zijn Hoofdopdrachtgever, in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent.
E2.1.5	Gedurende de periode dat een Hoofdproduct kan worden besteld bij Opdrachtnemer zijn er van de zijde van Opdrachtnemer geen dusdanige modificaties aan het Product, waardoor een wijziging aan het (operating)systeem-image noodzakelijk is die van invloed is op de werking van de in gebruik zijnde Producten van hetzelfde model bij Deelnemer.
E2.1.6	Indien noodzakelijk worden de te leveren Producten geleverd inclusief de laatste versie van hardwaregebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E2.1.7	Opdrachtnemer biedt verbeterde versies, Patches en nieuwe versies van geleverde Product gebonden software aan. Dit geldt niet voor een operating system dat bij aanschaf is meegeleverd.
E2.1.8	De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Deelnemer gewenst adres binnen Nederland af.
E2.1.9	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle Hoofdproducten leveren zoals nader gespecificeerd in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten.
E2.1.10	Opdrachtnemer geeft op verzoek van een Deelnemer aanvullende informatie over de Producten zoals: of event logs op afstand kunnen worden uitgelezen.

2.1.2. Wensen

Voor de Productcategorieën uit Bijlage 24 wordt ingeschreven met één of twee A-merken. Onderstaand de wensen voor een tweede (secundair) A-merk.

Nr	Omschrijving	C/NC
W2.1.1	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk ² aan in de Productcategorie: Laptops – Windows13 inch.	C
W2.1.2	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Laptops – Windows14 inch.	C
W2.1.3	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Laptops – Windows15 inch.	C
W2.1.4	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Laptops - Chrome OS.	C
W2.1.5	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Tablets – Android.	C
W2.1.6	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Tablets – Windows.	C

² Zie voor de definitie Bijlage 01 – Begrippenlijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

W2.1.7	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Smartphones – Android.	C
W2.1.8	Opdrachtnemer biedt een secundair A-merk aan in de Productcategorie: Smartphones – Windows.	NC

2.2. Laptops

2.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.2.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvorm (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).
E2.2.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren voor de op dat moment in de markt verkrijgbare operating systemen.
E2.2.3	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren die geschikt zijn voor dataverkeer over de op dat moment gangbare vaste en/of mobiele netwerken (zoals 2G, 3G, 4G, WiFi etc.), eventueel in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart).

2.3. Accessoires

2.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.3.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Producten leveren uit het overzicht Productcategorieën Accessoires in Bijlage 24 - Overzicht Referentieproducten. Van ieder genoemd Product in dit overzicht kunnen minimaal 10 verschillende types van verschillende merken worden geleverd (indien in de markt aanwezig).
E2.3.2	Alle data/informatie op een aangeboden beveiligde USB-stick en de daarin eventueel aanwezige geheugenkaarten, is versleuteld d.m.v. een - volgens de gangbare standaarden voldoende robuust geachte - versleuteling algoritme. Dat is in ieder geval AES256 of beter.
E2.3.3	Opdrachtnemer kan op elk moment beveiligde USB-sticks leveren die goedgekeurd zijn door het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV). Deze zijn te vinden op de website van de AIVD: https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/inhoud/beveiligingsproducten/goedgekeurde-producten/onder-het-kopje-externe-media-beveiliging .

2.4. Mobiele ICT werkplekken

2.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E2.4.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mobiele telefoons, tablets en hybride varianten daarvan leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvormen (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).
E2.4.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mobiele apparatuur telefoons, tablets en hybride varianten daarvan leveren die in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart), zijn ingericht voor spraak- en/of dataverkeer over de op dat moment gangbare netwerken (zoals 2G, 3G, 4G, WiFi etc.).
E2.4.3	Wanneer het Hoofdproduct een vastgestelde periode (maximaal 5 minuten) niet is gebruikt, kan dit automatisch worden vergrendeld.
E2.4.4	Voor Hoofdproducten geldt dat bij iedere nieuwe toegangssessie moet de gebruiker opnieuw geïdentificeerd kunnen worden.
E2.4.5	Vervallen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving
E2.4.6	Indien de batterij van het Hoofdproduct leeg is, dan wel verwijderd wordt, mag dit niet tot gegevensverlies van de opgeslagen instellingen en gebruikersdata leiden.
E2.4.7	Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer in een voorziening voor implementatie en configuratie van mobiele telefoons en tablets waaronder DEP en KNOX.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5. Diensten

2.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E2.5.1	Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement met een door de Deelnemer aangeleverde ID-sticker of RFID. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met ID's om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.	D-01
E2.5.2	Op verzoek van een Deelnemer voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering t.b.v. assetmanagement op verschillende manieren. Indien Deelnemer een andere oplossing dan laseren of graveren vereist die aantoonbaar duurder is dan wordt dit beschouwd als een Speciale dienst. Daarbij levert Opdrachtnemer een bestand met ID's om de in gebruik zijnde CDMB te vullen.	D-02
E2.5.3	Op verzoek van een Deelnemer voert de Opdrachtnemer een Dead-On-Arrival (DOA)-test uit van een Product inclusief de afhandeling en omruil in geval van een DOA.	D-03
E2.5.4	Op verzoek van een Deelnemer verwijdert Opdrachtnemer de geplakte stickers/RFID's van Producten.	D-04
E2.5.5	Op verzoek van een Deelnemer biedt Opdrachtnemer opslag aan voor Producten in het kader van een c.p. levering. Dit is kort- of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Voor Deelnemer opgeslagen Producten zijn door Opdrachtnemer te allen tijde traceerbaar als voor Deelnemer opgeslagen Producten.	D-05
E2.5.6	CCM kan behoefté hebben aan functionele wijzigingen van de webshop als de initiële strippenkaart is verbruikt. Op verzoek van CCM past Opdrachtnemer de webshop aan.	D-06
E2.5.7	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer binnen en buiten garantie reparatiewerkzaamheden uit op Locatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer mag voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden op Locatie één maal per dag voorrijkosten in rekening brengen per Locatie.	D-08
E2.5.8	Op verzoek van een Deelnemer voert Opdrachtnemer buiten de garantie reparatiewerkzaamheden uit aan Producten. De geoffreerde kosten buiten garantie worden opgebouwd uit een Uurtarief en kosten van onderdelen. Kosten van onderdelen bestaan uit een Inkoopprijs met een toeslagpercentage gelijk aan artikel D-10 uit Bijlage 03 – Tarieflijst.	D-07 D-10
E2.5.9	Op verzoek van een Deelnemer configureert Opdrachtnemer de BIOS- of BIOS/UEFI-instellingen van een Product (met een BIOS/UEFI) op aanwijzing van de Deelnemer, voor Aflevering.	D-11
E2.5.10	Op verzoek van een Deelnemer stelt Opdrachtnemer kosteloos enkele Producten ter beschikking als onderdeel van een selectie acceptatietest.	n.v.t.
E2.5.11	Op verzoek van een Deelnemer stelt Opdrachtnemer een technicus beschikbaar om de Deelnemer te ondersteunen op het vlak van Producten met een image-test en de productselectie.	D-07 D-08
E2.5.12	Op verzoek van een Deelnemer plaatst Opdrachtnemer een image, dat door de Deelnemer is aangeleverd, op het Product.	D-12
E2.5.13	Op verzoek van een Deelnemer pakt Opdrachtnemer de Producten uit inclusief de meebestelde opties.	D-13

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E2.5.14	Op verzoek van een Deelnemer levert Opdrachtnemer een Mobiele ICT-werkplek gebruiksklaar op. De minimale afname van gebruiksklaar opleveren is 50 Producten. Gebruiksklaar opleveren kan maximaal bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> - gedelegeerd afroepen van Producten van derden; - op aanwijzing van de Deelnemer plaatsen in een Locatie van de Deelnemer, inclusief het logistieke proces; - plaatsen/monteren van een door de Deelnemer aangeleverde anti-diefstal beveiliging (bijvoorbeeld een Kensington lock). - wegwerken van bedrading; - apparatuur aansluiten op het netwerk van de Deelnemer en testen op correcte werking volgens een door de Deelnemer aangeleverde test; - mobiele ICT-werkplek aansluiten aan een mobiel netwerk door invoegen van een SIM-kaart en configureren van het Product; - apparatuur overdragen aan de beheerorganisatie van de Deelnemer. 	D-14
E2.5.15	Op verzoek van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer werkzaamheden zoals het wissen van een harde schijf of overige media van het apparaat op basis van de eisen die de Deelnemer daaraan stelt. Deelnemer krijgt per apparaat (dus op serienummer) een schoonmaakcertificaat dat het Product definitief gewist is.	D-15
E2.5.16	Op verzoek van een Deelnemer inventariseert Opdrachtnemer apparatuur op Locatie(s) van de Deelnemer. Met een minimale afname van vier uur.	D-16
E2.5.17	Op verzoek van een Deelnemer levert Opdrachtnemer een elektronische CMDB lijst aan n.a.v. inventarisatie. Met een minimale afname van vier uur.	D-17
E2.5.18	Op verzoek van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer modificatie werkzaamheden (b.v. inbouw van componenten of SIMs overzetten) aan geleverde Producten of Producten die al in het bezit zijn van de Deelnemer.	D-07 D-08
E2.5.19	Uitvoeren van een DOA(dead-on-arrival)-test van een Product uit een andere IWR-overeenkomst. Minimale afname is vier uren.	D-18
E2.5.20	Op verzoek van een Deelnemer coördineert Opdrachtnemer de garantieafhandelingen en reparaties van Producten, die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn en afkomstig zijn van IWR2016 Beeldschermen en IWR2016 LAM.	D-19

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Toelichting Beheer en organisatie

3.1. Governance

Binnen de overheid vinden veel organisatorische en technische ontwikkelingen plaats. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor IWR2016 relevante actoren bij de rijksoverheid en ZBO's beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten verschuiving van rollen tussen de overheidsorganisaties plaatsvindt.

3.2. Actoren

De voor de IWR2016 Diensten relevante actoren aan de overheidszijde zijn:

- **Hoofdopdrachtgever**
Dit is de rechtspersoon die de formele wederpartij van Opdrachtnemer is bij de Raamovereenkomst. In de praktijk zal de Hoofdopdrachtgever een organisatie (Collectief Contractmanagement) aanwijzen om het beheer over de betreffende Raamovereenkomst te voeren.
 - **Collectief Contractmanagement (CCM)**
De organisatie die namens de Hoofdopdrachtgever en Deelnemers het beheer over de Raamovereenkomst voert. Het behartigen van de deelnemeroverstijgende belangen vindt plaats op collectief niveau bij het CCM.
Het contractmanagement van de Raamovereenkomst met betrekking tot de deelnemeroverstijgende belangen wordt uitgevoerd door het door de Hoofdopdrachtgever aangewezen CCM. Het contractmanagement over de uitvoering van de Raamovereenkomst, voor zover het niet de CCM-verantwoordelijkheid betreft, wordt uitgevoerd door het Deelnemer Contractmanagement (DCM).
 - **Deelnemer**
Hiermee worden de partijen bedoeld namens wie de Raamovereenkomst is aanbesteed en die Diensten en Producten zullen afnemen op grond van één of meerdere Nadere overeenkomsten. In de praktijk zal de Deelnemer voor de Deelnemer specifieke contractuitvoering door het DCM worden vertegenwoordigd.
 - **Deelnemer contractmanagement (DCM)**
De uitvoering van de Nadere overeenkomst, voor zover het niet de CCM-verantwoordelijkheden betreft, vindt plaats tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer. De Deelnemer is verplicht gebruik te maken van de Raamovereenkomsten en heeft niet de vrijheid te bestellen bij niet-contractanten. Echter, welke Producten en Diensten uit het portfolio worden afgenoemt is de keuze van de Deelnemer.
 - **Systeem Integrator (SI)**
De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoeftte aan Diensten en daarmee tevens bestellingen initieert, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben:
 - een interne ICT-afdeling bij een Deelnemer;
 - een ICT-afdeling die voor meerdere Deelnemers werkt (een zogenaamde shared service);
 - een externe ICT-Aanbieder die op basis van een outsourcingsovereenkomst de Diensten levert;
 - een publiek private samenwerking (PPS).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Voor de Opdrachtnemer zal de SI in veel gevallen het gezicht van de Deelnemer zijn.

- **Categoriemanagement**

Categoriemanagement is richtinggevend op het gebied van de verwerving en inzet van de Producten en Diensten uit de Raamovereenkomst. Het is de verantwoording van categoriemanagement de te kiezen richting af te stemmen met Deelnemers, bestuur en markt en de vertaling te maken naar CCM en DCM. Daarbij is categoriemanagement het escalatiepunt opvolgend op escalatie bij CCM en daarvoor DCM.

3.3. Governance bij het Rijk

De voorbereiding en besluitvorming op gebied van de besturing van de bedrijfsvoering rijksdienst vindt plaats vanuit verschillende gremia. De categorimanager, verantwoordelijk voor de Raamovereenkomst, is de intermediair tussen CCM en de verschillende bestuursorganen op het gebied bedrijfsvoering rijksdienst.

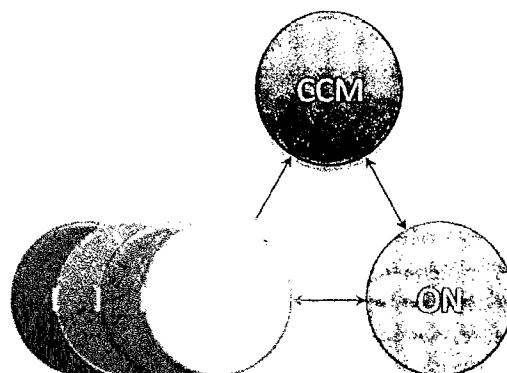
Het is niet aannemelijk dat de Opdrachtnemer op dit niveau actief contacten onderhoudt ten behoeve van de Raamovereenkomst, hooguit is er contact als een escalatie op dit niveau vereist is.

Op het tweede niveau vindt de sturing vanuit de Raamovereenkomst plaats en worden nadere afspraken gemaakt over de Diensten. Op dit niveau vindt het contractbeheer plaats en wordt eventuele vraagstelling buiten de kaders van de ICT-visie afgestemd.

Op het derde niveau vinden de operationele Diensten plaats, functionele vraagstelling binnen de contractvoorwaarden, bestellingen uit de webshop en bewaking van de leveringen. Dit wordt direct vanuit de Deelnemers aangestuurd. De Opdrachtnemer dient een specifiek accountteam toe te wijzen aan de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM. Het team wordt tevens gezien als het eerste escalatie niveau. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een tweede en een derde escalatieniveau te benoemen.

3.4. Contractmanagement

Om het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren - waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit van de Deelnemers - wordt aan de opdrachtgeverzijde onderscheid gemaakt tussen CCM en DCM. Dit onderscheid leidt in de contractrelatie met de Opdrachtnemer (ON) tot een constellatie van drie typen partijen.



Figuur 1. Contractorganisatie

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De IWR2016 (beheer)processen zijn vormgegeven op basis van de geschatste contractrelatie. De geschatste contractrelatie en de daarbij behorende rollen hebben tot doel het organiseren van een uniforme proceskoppelvlak tussen CCM, Opdrachtnemer en Deelnemer passend op de diverse situaties bij de Deelnemers.

3.5. Overleg

Tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en de Opdrachtnemer. De Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en Opdrachtnemer dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de werkafspraken worden vastgelegd.

Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator kennen een eigen afzonderlijk overleg. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Deelnemer respectievelijk de Systeem Integrator worden in een afzonderlijk DAP tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd. Het houden van dit overleg en het opstellen van het DAP is van toepassing op het moment dat de Deelnemer Diensten afneemt bij de Opdrachtnemer.

3.6. Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomsten zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters worden overschreden, staat het de DCM respectievelijk het CCM een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
 - sanctie / Service Credit regime;
 - evaluatie en verbeterplan;
 - Step-in rights;
 - audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

3.6.1. Escalation

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst dan wel Nadere overeenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal drie escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie Opdrachtnemer tekortschiet of het CCM zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten. De Partijen zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf Werkdagen ter beschikking te stellen.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven overleggen plaatsvinden, meldt de Deelnemer zich met operationele onderwerpen (o.a. Incidenten) bij de incidentdesk, of met betrekking tot logistieke zaken bij de administratieve desk van de Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kunnen de bij de Deelnemer daartoe aangewezen personen of het CCM escaleren naar het daarvoor door de Opdrachtnemer aan de Deelnemer specifiek toegewezen accountteam. In dit team zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatienniveau.

In geval het aanspreken van het eerste escalatienniveau naar het oordeel van de Deelnemer of het CCM tot onvoldoende resultaat leidt, wordt geëscaleerd naar het tweede escalatienniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen (indien het CCM en de

Paraaf Hoofdondrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Deelnemer dat wensen, in het kader van een verbeterplan). Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan het CCM en de Deelnemer over de voortgang. Het tweede escalatienniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.

Het derde escalatienniveau is de functionaris, die bij de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland.

3.6.2. Service Credit regime

In Bijlage 11 – SLA Parameters zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service Credit mechanisme dat de Hoofdopdrachtgever respectievelijk het CCM en DCM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet binnen de normen valt. Als de Prestatie tekort schiet en tevens sprake is van overschrijding van een norm, dan heeft de Hoofdopdrachtgever en Deelnemer, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een sanctie of een Service Credit wordt alleen opgelegd, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet..

Het recht om een sanctie of Service Credit toe te kennen ligt bij DCM en CCM. Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen 2 weken na ommekomst van de rapportageperiode de overschrijding (met in alle gevallen een afschrift aan CCM) en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan tevens diens oordeel of er wel of geen sprake is van niet-toerekenbaarheid. De partij (CCM of DCM) aan welke de eventuele Service Credit toekomt, informeert Opdrachtnemer of de motivatie voor niet-toerekenbaarheid toereikend wordt geacht. In het geval er geen sprake is van niet-toerekenbaarheid, dan stuurt, indien van toepassing, de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer.

Het DCM respectievelijk het CCM kan de Service Credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van het DCM respectievelijk het CCM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld. Het DCM respectievelijk het CCM behoudt echter het recht een opgeschorste Service Credit alsnog toe te kennen tot het moment dat het DCM respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorste Service Credit definitief vervalt.

3.6.3. Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden of beschikbaarheid, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat de Deelnemer en het CCM naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het sanctie / Service Credit regime, de Opdrachtnemer kunnen opdragen - dat parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

Evaluatie

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Deelnemer of het CCM daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat de Deelnemer respectievelijk het CCM een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf Werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Prestatie of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Deelnemer en het CCM. 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 Deelnemer respectievelijk het CCM 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 de Opdrachtnemer. Indien de Hoofdopdrachtgever en/of het CCM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Hoofdopdrachtgever of het CCM voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

3.6.4. Step-in rights

In het geval dat bij een tekortschietende Prestatie deze binnen afzienbare termijn niet in voldoende mate is hersteld, hebben de Deelnemer en het CCM 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 Deelnemer of het CCM 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 Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM 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 het CCM wederom een overleg met zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

3.6.5. Audits

Als onderdeel van de escalatieprocedure kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden. In Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing zijn de situaties waarin een audit kan worden uitgevoerd beschreven.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Algemeen beheer en Organisatie

4.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is, voor zover vastgelegd in de Raamovereenkomst, voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.
E4.1.2	De Opdrachtnemer heeft - om de in deze Bijlage geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde.
E4.1.3	Alle aangeboden en te plaatsen Producten en Diensten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E4.1.4	De Opdrachtnemer stelt de roadmap met daarin de bekende ontwikkelingen van Producten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar. Indien informatie niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit aan te geven in de roadmap.
E4.1.5	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij het CCM toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E4.1.6	Het CCM heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer of van de Deelnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst, als ook de informatie van de Nadere overeenkomsten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E4.1.7	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie als op afstand – met betrekking tot de te leveren Producten en Diensten bij Deelnemer wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon van de betreffende Locatie geïnformeerd.
E4.1.8	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Producten en Diensten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de Producent en toegang heeft tot de 3e lijn support van de Producent. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer gegaariseerd door de producent van de software om Verbeterde versies en Patches voor deze software te leveren.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

5. Governance

5.1. Algemeen

5.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E5.1.1	Een door de Deelnemer aangewezen private of publieke partij (ook niet-Deelnemers) kan optreden namens de Deelnemer. De Opdrachtnemer beschouwt deze private of publieke partij als handelend namens de Deelnemer.
E5.1.2	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Deelnemers. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E5.1.3	De in de vorige Eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur.

5.2. Overleg

5.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E5.2.1	<p>Tussen het CCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; - wijzigingsverzoeken; - marktconformiteit; - uitgevoerde en uit te voeren audits; - escalaties; - performance van de Prestatie in het algemeen; - financiën; - rapportages; - service levels; - toekomstige verwachtingen. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het CCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden verhoogd.</p>
E5.2.2	<p>Tussen de DCM en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); - maandrapportages; - beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; - optimalisatie van de Prestatie; - service levels. <p>Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het DCM of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden verhoogd.</p>
E5.2.3	<p>Indien er behoefte is bij de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Deelnemer en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.</p>

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

6. Serviceherstelmaatregelen

6.1. Escalatie

6.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatienevaus zijn te doorlopen. De Deelnemer tegen wie de Prestatie tekortschiet (of het CCM) zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten.
E6.1.2	Het eerste escalatienevaus bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam. De Deelnemer handelt zelf escalaties op het eerste niveau af.
E6.1.3	Het tweede escalatienevaus bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Deelnemer c.q. de Hoofdopdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door het CCM.
E6.1.4	Het derde escalatienevaus bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening in Nederland. De Deelnemer c.q. de Hoofdopdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door de Hoofdopdrachtgever van het CCM.

6.2. Service Credit regime

Het Service Credit regime is één van de mogelijkheden die de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers tot hun beschikking hebben om actie te ondernemen als de Prestatie tekortschiet. In Bijlage 11 – SLA Parameters wordt de werking van dit regime nader toegelicht, en zijn de belangrijkste parameters opgenomen waarop de kwaliteit van de Dienstverlening wordt beoordeeld.

6.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.2.1	Indien de tekortschietende Prestatie een overschrijding van de norm van een SLA parameter inhoudt, hebben de Deelnemer en het CCM, naast de overige escalatiemogelijkheden, het recht om Service Credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een Service Credit wordt alleen opgelegd, indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet. In geval van overmacht wordt er geen Service Credit opgelegd.
E6.2.2	Indien de norm is overschreden, stuurt de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service Credit bedrag naar de Deelnemer.
E6.2.3	De Deelnemer respectievelijk het CCM kan de oplegging van een Service Credit één maand opschorten. De termijn van het opschorten kan meerdere malen met één maand verlengd worden, de Deelnemer resp. het CCM behoudt dan het recht de opgeschorste Service Credit alsnog op te leggen, tot het moment dat de Deelnemer respectievelijk het CCM schriftelijk te kennen geeft dat deze definitief vervalt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

6.3. Evaluatie en verbeterplan

6.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.3.1	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Deelnemer en het CCM kunnen de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
E6.3.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Deelnemer en het CCM. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
E6.3.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
E6.3.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Deelnemer en indien van toepassing aan het CCM. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Deelnemer respectievelijk het CCM vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

6.4. Step-in rights

6.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.4.1	Als een tekortschietende Prestatie niet binnen een redelijke termijn in voldoende mate is hersteld, dan kunnen de Deelnemer en het CCM vanaf het eerste escalatienniveau gebruik maken van Step-in rights.
E6.4.2	Onder Step-in rights wordt verstaan dat de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een overleg organiseert van het managementteam op het van toepassing zijnde escalatienniveau. In dit overleg worden structurele problemen en maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de Prestatie. De Deelnemer respectievelijk het CCM is hierbij aanwezig als toehoorder.
E6.4.3	Als de tekortschietende Prestatie een maand na een Step-in overleg op het hoogste escalatienniveau nog niet is hersteld, dan belegt de Opdrachtnemer op verzoek van het CCM wederom een overleg van zijn managementteam. In dit overleg kan het CCM een dwingend advies geven aan de Opdrachtnemer over de wijze waarop het structurele probleem opgelost dient te worden.

6.5. Audit

In de Bijlage 09 - Kwaliteitsborging en auditing staat beschreven onder welke condities een audit plaats vindt.

6.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E6.5.1	De Hoofdopdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

7. Online Portaal

Een nadere beschrijving van het doel en de inhoud van het online portaal is opgenomen in Bijlage 12 - Online portaal.

7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E7.1	De Opdrachtnemer richt een online portaal in waar alle Deelnemers en CCM toegang toe krijgen.
E7.2	Toegang tot het online portaal is op een Professionele wijze beveiligd.
E7.3	De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E7.4	De Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal.
E7.5	Het online portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E7.6	De Deelnemer kan het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal verbieden.
E7.7	Voor een Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal, geschiedt het uitwisselen van informatie op papier of op een ander door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze.
E7.8	Het CCM heeft toegang tot alle informatie die op het online portaal wordt verstrekt.

7.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W7.1	De Deelnemer kan het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie verzorgen, door de aanmaak van accounts en toewijzing van autorisaties, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.	C
W7.2	Opdrachtnemer biedt een Professioneel ingerichte voorziening waarbij de Deelnemer zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord kan resetten.	C

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8. Service Levels

Bijlage 11 - SLA Parameters beschrijft de service levels die gelden voor de Producten en Diensten die met de Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

8.1. Incidentdesk

8.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Door de Deelnemers geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de Bijlage 11 - SLA Parameters genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de incidentdesk.
E8.1.2	De medewerkers van de incidentdesk staan de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands te woord.
E8.1.3	Van elk contact met de incidentdesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact per e-mail. Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.
E8.1.4	Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. Deze informatie betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none">- het referentienummer van de Opdrachtnemer;- het referentienummer van de Deelnemer (indien opgegeven);- het Product of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft;- de prioriteit (hoog, midden of laag);- een omschrijving van het Incident;- het tijdstip waarop het Incident is gesigneerd;- het tijdstip waarop het Incident is opgelost;- de status van het Incident;- de oplossing van het Incident (indien afgesloten);- de contacttijden;- datum/tijdstip aanmelding (door de Deelnemer) en acceptatie (door Opdrachtnemer);- datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Deelnemer).
E8.1.5	De incidentdesk is ook telefonisch bereikbaar vanuit het buitenland.
E8.1.6	In geval van telefonische communicatie is de incidentdesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E8.1.7	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de incidentdesk voor geautoriseerde personen. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot al de Deelnemer specifieke informatie in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.
E8.1.8	Geautoriseerde personen van de Deelnemer hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online incidentdesk.
E8.1.9	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E8.1.10	Ook voor Producten zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8.2. Incidentafhandeling

8.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.2.1	Alle Incidenten worden op basis van de in Bijlage 11 - SLA Parameters gegeven omschrijving ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag.
E8.2.2	De Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de prioriteit van een Incident. Het uitoefenen van dit vetorecht door de Deelnemer of de daartoe aangewezen derde partij is beperkt tot een maximum van 12 maal per contractjaar.
E8.2.3	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Deelnemer is geaccepteerd. De Deelnemer moet binnen 60 minuten na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Deelnemer niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.
E8.2.4	Indien een Deelnemer niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is ontreedt gesloten, heeft de Deelnemer 3 Werkdagen de tijd het betreffende Incident te heropenen.
E8.2.5	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of Dienst.
E8.2.6	Na een telefonische melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.7	Na een melding van een Incident via e-mail of online bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E8.2.8	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Deelnemer, in het bijzijn van een functionaris van Deelnemer, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt.
E8.2.9	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op Locaties van de Deelnemer en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Deelnemer met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
E8.2.10	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Deelnemer of diens plaatsvervanger.
E8.2.11	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient voldaan te worden aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 – Beveiliging, paragraaf 3.1 “Innemen producten”. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.2.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W8.2.1	De Deelnemer ontvangt real time status updates van Incidenten van de Diensten per e-mail.	C
W8.2.2	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop de real time incidentmeldingen worden ontvangen.	C
W8.2.3	De Deelnemer kan zelf instellen van welke Dienst er Incident e-mailnotificaties worden verzonden per e-mail.	C
W8.2.4	De Deelnemer kan zelf instellen van welke categorie Incidenten e-mailnotificaties worden verzonden.	C

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8.3. Administratieve desk

8.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.3.1	De Opdrachtnemer heeft een administratieve desk.
E8.3.2	De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
E8.3.3	Geautoriseerde contactpersonen van de Deelnemer (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 09:00 uur en 17:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de administratieve desk.
E8.3.4	Verzoeken van niet geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.
E8.3.5	In geval van telefonische communicatie vanuit Nederland is de administratieve desk bereikbaar op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
E8.3.6	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.
E8.3.7	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de administratieve desk voor de geautoriseerde personen.
E8.3.8	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de online administratieve desk.
E8.3.9	Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer. Online of per e-mail verzonden (informatie)verzoeken dienen op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.

8.3.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W8.3.1	De Deelnemer ontvangt real time status updates van ingediende verzoeken bij administratieve desk per e-mail.	C
W8.3.2	De Deelnemer kan zelf de e-mailadressen instellen waarop terugkoppeling vanuit de administratieve desk worden gegeven.	C
W8.3.3	De Deelnemer kan zelf instellen van welk type verzoeken bij de administratieve desk er meldingen worden verzonden per e-mail.	C

8.4. Garantieafhandeling

8.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E8.4.1	Voor garantieafhandeling of aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.	n.v.t.
E8.4.2	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Indien de Deelnemer vooraf toestemming verleent, mogen ook refurbished onderdelen worden gebruikt. Na reparatie is de garantietijd minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietijd.	n.v.t.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving	Artikelnummer
E8.4.3	Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.	n.v.t.
E8.4.4	Indien vervanging i.v.m. Gebreken (die niet voortgekomen zijn uit gebruikersschade) nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet identiek is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Deelnemer en heeft de Deelnemer het recht het vervangend exemplaar te weigeren indien het vervangend Product niet gelijk is of geen betere specificatie heeft. De Deelnemer zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.	n.v.t.
E8.4.5	Vervallen	n.v.t.
E8.4.6	Aangekochte Producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie bij alle Deelnemers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.	n.v.t.
E8.4.7	De garantie gaat in op de dag volgend op de aflevering.	n.v.t.
E8.4.8	Het is mogelijk om, bij aanschaf, de standaard garantieperiode voor Hoofdproducten, onder minimaal dezelfde voorwaarden optioneel jaarlijks te verlengen tot maximaal 3 jaren na verwerving.	D-09
E8.4.9	Indien het Product een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de standaard garantie behouden.	n.v.t.
E8.4.10	De garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Deelnemer.	n.v.t.
E8.4.11	In het geval van Next-Business-Day (NBD) response is er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de Locatie (in Nederland) van het defecte Product. De monteur analyseert en repareert. Indien reparatie niet direct mogelijk is, wordt het Product binnen vijf Werkdagen definitief gerepareerd op Locatie van het Product of kosteloos vervangen door een goedwerkend identiek Product, eventueel met hergebruik van nog werkende componenten.	n.v.t.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8.5. Reparatie en onderhoud

8.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.5.1	Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer.
E8.5.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie van de Deelnemer wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie van de Deelnemer wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf anmeldt bij de Deelnemer.
E8.5.3	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Deelnemer te komen tot maatwerkonderhoud indien de algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden inzake het betreffende Product tekortschieten in de opinie van Deelnemer. De voorwaarden voor het maatwerkonderhoud zullen behalve wat betreft de door Deelnemer gewenste afwijkingen ten opzichte van deze algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden niet strijdig zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst.
E8.5.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Deelnemer Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van smartphones/tablets, accu's van laptops, etc.
E8.5.5	Op verzoek van de Deelnemer stuurt Opdrachtnemer na reparatie van een Product een gereedmelding middels SMS.

8.6. Innemen Producten en Diensten

8.6.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.6.1	Bij het innemen van Producten wordt voldaan aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 06 - Beveiliging paragraaf 3.1 "Innemen producten". van de Raamovereenkomst. Deelnemer bepaalt welke van de daar beschreven eisen in zijn situatie van toepassing zijn.

8.7. Prestatie op Locatie

8.7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E8.7.1	Leveren van Diensten op Locaties buiten Europees Nederland is mogelijk als onderdeel van een Nadere overeenkomst, als Speciale dienst. Met Europees Nederland wordt het land Nederland bedoeld exclusief Caribisch Nederland. Met Europees Nederland worden niet de Nederlandse posten (zoals ambassades en consulaten) in het buitenland bedoeld.
E8.7.2	De medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie dienen te voldoen aan de Eisen zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van Bijlage 06 - Beveiliging van de Raamovereenkomst.
E8.7.3	Het personeel van Opdrachtnemer dat Prestatie op Locatie verzorgt, wordt gecoördineerd door een functionaris van Opdrachtnemer die tevens het aanspreekpunt is voor de Deelnemer. De coördinator of diens vervanger is verantwoordelijk voor het uitvoeren van Prestatie op Locatie.
E8.7.4	Deelnemers zijn verspreid over diverse Locaties. De parkeergelegenheid die Deelnemers kunnen bieden is afhankelijk van de Locatie en het per Deelnemer gevoerde parkeerbeleid. Opdrachtnemer conformatieert zich aan het bij de Deelnemer gevoerde parkeerbeleid.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

9. Advies

9.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E9.1	Deelnemer kan Opdrachtnemer verzoeken advies te geven over andere onderwerpen dan die behoren tot de overeengekomen Producten en Diensten. Voorwaarde is wel dat het advies gerelateerd moet zijn aan de scope van de Raamovereenkomst . Te denken valt, maar niet uitputtend, aan advies over hoe Deelnemer binnen de eigen organisatie: <ul style="list-style-type: none">– authenticatie het beste kan implementeren;– de meest geschikte Producten en Diensten kan verwerven.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

10. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

Een nadere toelichting van het doel en de inhoud van elektronisch bestellen en factureren is opgenomen in Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren.

10.1. Bestellen

10.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.1.1	Uitsluitend door de Deelnemer geaccepteerde Producten en Diensten kunnen worden besteld. Bestellingen worden door een Deelnemer gedaan en hebben betrekking op een Locatie.
E10.1.2	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.
E10.1.3	Deelleveringen van bestellingen zijn toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Deelnemer.
E10.1.4	Deelnemer is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de levertijden niet worden nagekomen, tenzij dit het gevolg is van aan Deelnemer verwijtbare omstandigheden.
E10.1.5	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Deelnemer, mag deze niet in behandeling worden genomen.
E10.1.6	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E10.1.7	De Opdrachtnemer brengt binnen vijf Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag waarin specifieke Product type aanduidingen worden uitgevraagd een offerte uit.
E10.1.8	De Opdrachtnemer brengt binnen tien Werkdagen na ontvangst van een functionele offerteaanvraag een offerte uit.
E10.1.9	Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E10.1.10	Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - beschrijving van de levering/Dienst; - geldigheidsduur van de offerte; - levertermijn; - alle tarieven; - opleverdatum; - afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

10.2. Speciale Producten en Speciale Diensten

10.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.2.1	Indien een bestelling van de Hoofdopdrachtgever of een Deelnemer maatwerk (Speciale Producten en Speciale Diensten) noodzakelijk maakt, brengt de Opdrachtnemer hier voor per aanvraag een offerte uit, waarin zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de Producten en Diensten die in de Tarieflijst overeengekomen zijn, aangevuld met werkzaamheden of Producten die niet in de Tarieflijst overeengekomen zijn.
E10.2.2	Het Tarief voor een Speciaal Product en een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en). Van prijsonderdelen waarop geen Tarief van toepassing is worden de inkoopprijzen vermeld vermeerdert met het in Bijlage 03 - Tarieflijst opgenomen 'toeslagpercentage op de inkoop bij Speciale Diensten'.
E10.2.3	Offertes voor Speciale Diensten dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan het CCM.
E10.2.4	Het staat de Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer die de offerte voor een Speciale Dienst heeft aangevraagd vrij de offerte te accepteren dan wel (gemotiveerd) af te wijzen. De Hoofdopdrachtgever of de Deelnemer is in het laatste geval gerechtigd om de Speciale Dienst bij een derde af te nemen.
E10.2.5	Elke offerte wordt uitgebracht op basis van een open calculatie, en bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - tot op product- en dienstniveau gespecificeerde beschrijving van de Speciale Dienst; - geldigheidsduur van de offerte; - levertermijn; - alle gehanteerde Tarieven; - opleverdatum; - afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.
E10.2.6	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 60 dagen en worden uitgebracht onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

10.3. Elektronisch bestellen en factureren

10.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.3.1	De Opdrachtnemer sluit op verzoek van het CCM aan op het in gebruik zijnde systeem dat elektronisch bestellen en factureren mogelijk maakt, momenteel bekend onder de naam DigiInkoop. DigiInkoop valt onder verantwoording van Logius. De algemene aansluitvoorwaarden heeft Logius op haar website www.logius.nl/digiincoop gepubliceerd.
E10.3.2	De Opdrachtnemer stelt op verzoek een elektronische productencatalogus beschikbaar voor aansluiting op DigiInkoop.
E10.3.3	De kosten die de Deelnemers, de Hoofdopdrachtgever en de Opdrachtnemer maken voor aansluiten op, gebruiken van en afsluiten van DigiInkoop zijn ieder voor eigen rekening. De Deelnemers, de Hoofdopdrachtgever en Logius berekenen voor het aansluiten op en het gebruik van DigiInkoop geen kosten aan Opdrachtnemer.
E10.3.4	Op verzoek van een Deelnemer sluit de Opdrachtnemer aan op een Deelnemer specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. De realisatie van een dergelijke aansluiting wordt door de Opdrachtnemer geoffreerd als Speciale Dienst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

10.4. Webshop

10.4.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.4.1	De Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar met alle Producten en Diensten. Deelnemers kunnen door middel van een specifiek deelnemersaccount bestellen.
E10.4.2	De webshop voldoet aan de specificaties zoals vermeld in Bijlage 19 -Functioneel ontwerp webshop.
E10.4.3	De webshop wordt aan een acceptatietest onderworpen. Pas na een succesvolle afronding van deze test is de webshop naar het oordeel van Hoofdopdrachtgever opgeleverd. Deze procedure is ook van toepassing bij de introductie, wijziging of verwijdering van functionaliteit.
E10.4.4	Toegang tot de webshop is op een Professionele wijze beveiligd.

10.4.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W10.4.1	De Deelnemer kan op een Professionele wijze en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer het eigen wachtwoord resetten.	C
W10.4.2	Na bestelling is in de webshop een track-and-trace functie beschikbaar met minimaal de Locatie van de Producten met datum/tijd-stempel en de datum/tijd van aflevering op Locatie.	C

10.5. Leveren

10.5.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.5.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De bestelling wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E10.5.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de Bijlage 11 - SLA parameters.
E10.5.3	Alle geleverde Producten dienen deugdelijk te zijn verpakt.
E10.5.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend Producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld.
E10.5.5	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished Producten, tenzij met Deelnemer hierover andere afspraken worden gemaakt.
E10.5.6	Elk Product wordt volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde bijbehorende Producten en Diensten. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
E10.5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten en Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E10.5.8	De levering van Producten en Diensten omvat op verzoek van de Deelnemer een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld.
E10.5.9	De levering van Producten en Diensten bevat Nederlandstalige of Engelstalige veiligheidsinstructies.
E10.5.10	De levering vindt plaats met zo weinig mogelijk afval en dozen.
E10.5.11	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E10.5.12	De Opdrachtnemer laat, indien de Deelnemer dat wenst, alle documentatie, CD's/DVD's e.d. die door de fabrikant wordt aangeboden bij de Deelnemer achter.
E10.5.13	Alle kosten van leveringen van Producten en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten, inclusief verzendkosten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving
E10.5.14	Op verzoek van de Deelnemer levert Opdrachtnemer de Producten af buiten Europees Nederland. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor het afleveren buiten Europees Nederland als Speciale Dienst in rekening brengen.
E10.5.15	De Opdrachtnemer informeert direct de Besteller op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De nieuwe levertermijn komt niet in de plaats voor de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en gebruikt voor de berekening van het Service Credit.
E10.5.16	Indien Deelnemer een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats voor de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht en wordt gebruikt voor de berekening van het Service Credit. Indien de Deelnemer en Opdrachtnemer een gewijzigde levertermijn overeenkomen die korter is dan de Levertijd op basis van Bijlage 11 dan heeft dit geen consequenties voor de Service Credit. De Service Credit bij een vervroegde levertijd gaat pas in na het overschrijden van een in Bijlage 11 vastgelegde SLA levertijdsnorm.
E10.5.17	De Producten en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Deelnemer te bepalen Locatie.
E10.5.18	Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde Producten en Diensten, zonder extra kosten voor de Deelnemer, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het Product binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie volledig functioneel aan Deelnemer over te dragen.
E10.5.19	Indien de voorraad van een Nevenproduct in een webshop nul is, is de Deelnemer gerechtigd een bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging te plaatsen in de webshop van een andere Opdrachtnemer.

10.6. Accepteren

10.6.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.6.1	Binnen tien Werkdagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer zal de Deelnemer de Producten en Diensten aan een acceptatietest onderwerpen. Voert de Deelnemer voorgenoemde acceptatietest niet uit, dan zijn de (af)geleverde Producten en/of Diensten na de gestelde termijn van tien Werkdagen automatisch geaccepteerd.
E10.6.2	Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Deelnemer een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de Producten en/of de Diensten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Deelnemer wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
E10.6.3	Indien 5% of meer van een partij geleverde Producten en Diensten, de geleverde Producten en Diensten niet of niet geheel functioneren heeft de Deelnemer het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren.

10.7. Factureren

10.7.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E10.7.1	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E10.7.2	Op verzoek van de Deelnemer laat de Opdrachtnemer de factuuraafhandeling deels of volledig via een door de Deelnemer aangewezen derde partij(en) verlopen.
E10.7.3	De facturen dienen opgesplitst te kunnen worden in minimaal 5 hiërarchische (organisatie)niveaus.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving
E10.7.4	<p>De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contractnummer; - order/factuurnummer (Opdrachtnemer); - ordernummer (Deelnemer); - mogelijkheid van een klantreferentie (Deelnemer) per factuurregel; - identificatie van het Product of de Dienst; - korte omschrijving van het Product of de Dienst; - eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; - periodiek kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; - factuurperiode; - totale kosten exclusief BTW; - totale kosten inclusief BTW; - gehanteerde BTW-Tarief per Product of Dienst (voor zover er sprake is van een gelijk BTW tarief voor alle Producten en/of Diensten op de factuur, dan is een collectieve vermelding van de het gehanteerde BTW-Tarief voldoende); - subtotalen per afdeling, kostenplaats en dergelijke (indien gewenst en van toepassing); - acceptatiedocumenten (indien van toepassing); - overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E10.7.5	Opdrachtnemer factureert aan de Deelnemer Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) exclusief BTW(export). De Deelnemer betaalt bij invoer van de Producten en Dienst in Caribisch Nederland algemene bestedingsbelasting (ABB).
E10.7.6	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Deelnemers verstuurde facturen die niet voldoen aan de eisen onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E10.7.7	In uitzonderlijke situaties dat e-facturatie niet opportuun is, ondersteunt de Opdrachtnemer ook de traditionele wijzen van factureren.
E10.7.8	Op verzoek van de Deelnemer factureert Opdrachtnemer per geplaatste bestelopdracht.
E10.7.9	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E10.7.10	In de factuur dient per factuurregel een kostenplaats toegevoegd te kunnen worden voor doorbelasting.
E10.7.11	De Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de eerste factuur eenmalig een pro forma factuur op, waarin alle geëiste factuurgegevens, en alle factureerbare items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende Tarieven, staan vermeld. Deze pro forma wordt ter goedkeuring aangeboden aan het CCM. Pas na goedkeuring van de pro forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde Producten en Diensten van start gaan.
E10.7.12	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van het CCM.
E10.7.13	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Betalingskortingen zijn niet mogelijk.
E10.7.14	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.
E10.7.15	Het bestel- en facturatieproces tussen Deelnemer en Opdrachtnemer verloopt via het three way match principe.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

11. Rapportages

11.1. Eisen

Een nadere beschrijving van de vereiste rapportages is opgenomen in Bijlage 10 - Standaard Rapportages.

Nr	Omschrijving
E11.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
E11.3	Een Deelnemer kan zich uitsluiten van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met een Deelnemer die het gebruik van online portaal uitsluit geschiedt als uitgangspunt via papier, of op een door de Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.
E11.4	De Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval over de in de Bijlage 10 - Standaardrapportages genoemde items.
E11.5	De Opdrachtnemer rapporteert in de frequentie zoals gesteld in de Bijlage 10 - Standaardrapportages.
E11.6	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen per Deelnemer afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
E11.7	De Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar binnen tien Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
E11.8	Rapportages worden ten minste online beschikbaar gesteld en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.
E11.9	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
E11.10	Op verzoek van een Deelnemer levert de Opdrachtnemer een assurance rapportage aan betreffende de opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Prestatie. Deze rapportage wordt maximaal 1x per jaar opgevraagd en is beschikbaar voor alle Deelnemers.
E11.11	Een assurance rapportage wordt uitgevoerd conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors.
E11.12	Het normenkader voor de assurance rapportage is de Raamovereenkomst, Nadere overeenkomsten en de normkaders die Opdrachtnemer hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen Prestatie.

11.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W11.1	Geautoriseerde personen hebben vanuit het online portaal via single sign-on toegang tot de rapportages.	C
W11.2	Geautoriseerde personen kunnen online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken.	C
W11.3	Geautoriseerde personen kunnen in het online rapportage-informatiesysteem door middel van queries zelf informatieoverzichten genereren.	C

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

12. Configuratiebeheer

12.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E12.1	Ten behoeve van het vullen van de CMDB levert de Opdrachtnemer op verzoek van de Deelnemer bij levering de configuratiegegevens van de geleverde Producten en/of Diensten aan in een elektronisch bewerkbaar bestand. De configuratiegegevens bevat al de relevante configuratiegegevens van de aangenomen Producten en Diensten ten behoeve van adequaat beheer door Deelnemer en CCM. Het bestand met configuratiegegevens bevat – indien van toepassing - minimaal per Product en/of Dienst de volgende configuratiegegevens: <ul style="list-style-type: none">- serienummer;- type/model;- MAC adres;- Merk;- artikelcode;- leverancier;- garantietermijn;- wel/geen onderhoudscontract (alle service aangaande het Product buiten de standaard of verlengde garantie die te maken heeft met de juiste werking van het Product);- indien onderhoudscontract, het type onderhoudscontract;- tag code fabrikant;- indien als Dienst het Product is voorzien van een Deelnemersspecifieke code, de aangebrachte Deelnemersspecifieke code.
E12.2	De configuratiegegevens zijn tot minimaal 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst beschikbaar op het online portaal of kan door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan Hoofdopdrachtgever en betreffende Deelnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

13. Beveiliging

Een nadere toelichting van het onderwerp beveiliging is opgenomen in Bijlage 06 – Beveiliging.

13.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E13.1	Bij de innname van Producten voldoet Opdrachtnemer aan de beschrijving in Bijlage 06 - Beveiliging.
E13.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van de geleverde Producten en Diensten.
E13.3	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 1 jaar oud overleggen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E13.4	De Deelnemer kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.5	De Deelnemer kan aanvullende screening eisen voor medewerkers van of die namens Opdrachtnemer worden ingezet. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.6	Bij het betreden van een Locatie dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
E13.7	De Deelnemer kan bij het betreden van een Locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG en of kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaats vindt.
E13.8	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP van de Deelnemer.
E13.9	Beveiliging is een vast onderdeel van de assurance rapportage uit hoofdstuk Rapportage. Deze rapportage is beschikbaar voor alle Deelnemers.
E13.10	Op initiatief en kosten van een Deelnemer kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde online portal en webshop. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E13.11	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E13.12	Indien mobiele apparatuur in gebruik door Personeel gegevens bevat gerelateerd aan de Prestatie die door Deelnemer en/of Opdrachtnemer als vertrouwelijk is geclassificeerd, dient Opdrachtnemer in ieder geval deze gegevens te versleutelen middels cryptografische toepassingen, waarbij uitsluitend algoritmes en instellingen worden gebruikt met de duiding goed uit de meest actuele versie van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.13	De Deelnemer kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media, betrokken bij de Prestatie. Deze aanvullende eisen mag de Opdrachtnemer als Speciale Dienst beschouwen.
E13.14	Accounts op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces.
E13.15	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgde Professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.16	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoet aan Professionele richtlijnen.
E13.17	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot informatieverwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces.
E13.18	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd Professioneel proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr	Omschrijving
E13.19	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen, die betrokken zijn bij de Prestatie.
E13.20	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over voorzieningen om back-ups te kunnen maken van alle hier op aanwezige informatie en Programmatuur.
E13.21	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.
E13.22	Opdrachtnemer past een aantoonbaar operationeel geborgd proces toe voor het in ieder geval dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie.
E13.23	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voorzien in passende en Professionele bescherming van informatie bij uitwisseling in elektronische berichten.
E13.24	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen toe ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, hetgeen geldt voor alle soorten communicatiefaciliteiten.
E13.25	In de programmatuur die deel uitmaakt van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn in ieder geval de maatregelen geïmplementeerd genoemd in het (Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming (CIP) document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties.
E13.26	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie die informatie uitwisselen via openbare netwerken moeten hiervoor te allen tijde versleutelde protocollen gebruiken waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.27	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).
E13.28	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn aantoonbaar getest op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken voordat deze in productie worden genomen. In het geval van programmatuur omvat de gehanteerde testmethodiek ten minste de OWASP Top-10.
E13.29	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
E13.30	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E13.31	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren, en vernietigen na gebruik.
E13.32	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
E13.33	Gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Hoofdopdrachtgever.
E13.34	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Hoofdopdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Hoofdopdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E13.35	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe leverancier of terug naar Hoofdopdrachtgever.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Nr.	Omschrijving
E13.36	Wanneer gegevens van Hoofdopdrachtgever of Deelnemer zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de EU bevinden, mag dit uitsluitend in landen waar een passend niveau van gegevensbescherming wordt geboden; welke landen dit zijn, is bepaald door de Europese Commissie.
E13.37	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, bij Personeel betrokken bij de Prestatie.
E13.38	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

14. Toelichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De overheid koopt in, met oog voor gelijke kansen. Dit betekent dat er rekening wordt gehouden met de algemene beginselen die er voor de publieke inkoop gelden. Dat wil zeggen: de overheid koopt proportioneel, objectief, non-discriminatoir en transparant in, binnen de kaders van de geldende (Europese) wet- en regelgeving.

Naast deze publieke waarden zijn steeds vaker maatschappelijke overwegingen aan de orde. Overheidsinkoop heeft een politiek-maatschappelijke dimensie. Dit betekent dat bij inkopen van de overheid meer komt kijken dan doeltreffend en doelmatig inkopen. Juist de maatschappelijke effecten van inkoop staan in de belangstelling. Die maatschappelijke effecten hebben te maken met goed opdrachtgeverschap aan de ene kant en met het beleid op het gebied van duurzaamheid aan de andere kant. In beide gevallen versterkt de inkoop de effecten die de overheid met zijn beleid wil bereiken.

Dit wordt ingevuld door de markt, daar waar mogelijk, te stimuleren tot duurzaam produceren en social return. Met de Eisen en Wensen in deze Bijlage wordt de markt, daar waar mogelijk, gestimuleerd tot duurzaamheid en social return.

Rondom duurzaamheid is aansluiting gezocht met gangbare milieucriteria binnen de rijksoverheid. Bij de gunning van Nadere overeenkomsten kunnen extra eisen en wensen worden gesteld aan de Producten rondom duurzaamheid.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

15. Duurzaamheid

15.1. Energie en klimaat

15.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E15.1.1	Alle Hoofdproducten zijn compliant met de Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org Producten die in de Energy Star database staan voldoen. Zie hiervoor: http://www.eu-energystar.org/db-currentlists.htm
E15.1.2	Functies voor energiebeheer zijn op de Hoofdproducten zelf aanwezig.
E15.1.3	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Deelnemer gegevens over het energieverbruik en energie management functies van de aangeboden Hoofdproducten en waar mogelijk Nevenproducten.
E15.1.4	Indien een BIOS aanwezig is, is deze ACPI-Compatible.
E15.1.5	Producten met een BIOS ondersteunen slaapstand (ACPI S3(standby/sleep)-status).
E15.1.6	Producten met een BIOS ondersteunen sluimerstand (ACPI S4(standby/sleep)-status).
E15.1.7	De aangeboden televisies behoren tot de hoogst mogelijke energie-efficiencyklasse (Energielabel A++).
E15.1.8	De aangeboden projectoren schakelen na maximaal 15 minuten inaktiviteit automatisch in slaapstand.
E15.1.9	Het opgenomen vermogen van projectoren, met uitzondering van ultra short throw projectoren, in de toestand 'aan' (definitie toestand volgens IEC62087:2008) is kleiner dan of gelijk aan: – voor een lichtstroom $\Phi \leq 1750$ lm: 180 [W]; – voor een lichtstroom $\Phi > 1750$ lm: $180 W + 0,09 * (\Phi - 1750)$ [W]. Hierin is Φ de lichtstroom, in lm, gemeten volgens EN 61947-1:2002.

15.1.2. Wensen

Nr	Omschrijving	C/NC
W15.1.1	De Hoofdproducten beschikken over de functionaliteit om via configuratie instellingen het energieverbruik te minimaliseren.	C
W15.1.2	Binnen de webshop kunnen Hoofdproducten gerangschikt worden op energieverbruik.	C
W15.1.3	Alle processen binnen de organisatie van Opdrachtnemer die verbonden zijn aan de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn onderworpen aan een gecertificeerd milieumanagementsysteem.	C

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

15.2. Gezondheid en welzijn

15.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E15.2.1	<p>Het "Declared A-weighted Sound Power Level" (re 1 pW) (opgegeven A-gewogen niveau van het geluidsvermogen) van de aangeboden laptops mag, overeenkomstig punt 3.2.5 van ISO 9296 en gemeten overeenkomstig ISO 7779 (of gelijkwaardige normen), niet meer bedragen dan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3,5 B(A) in niet-actieve toestand (gelijk aan 35 dB(A)). - 4,0 B(A) bij het lezen van een harde schijf (gelijk aan 40 dB(A)).
E15.2.2	<p>Kunststof onderdelen zwaarder dan 25 gram bevatten geen vlamvertragende stoffen of preparaten waaraan één van de volgende risicozinnen in de zin van richtlijn nr. 1272/2008 is toegekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - R45 (kan kanker veroorzaken); - R46 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); - R60 (kan de vruchtbaarheid schaden); - R61 (kan het ongeboren kind schaden).

15.3. Materialen en grondstoffen

15.3.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E15.3.1	Beeldschermen bevatten geen kwik.
E15.3.2	Indien een Product is voorzien van een lcd-scherm, dan bevat deze geen kwik.
E15.3.3	Wanneer door Opdrachtnemer kartonnen dozen worden gebruikt, bestaan deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan of moeten deze overeenkomstig de definities van EN 13432 biologisch afbreekbaar of composteerbaar zijn.
E15.3.4	De lampen in de projectoren hebben (bij normaal gebruik) een minimale levensduur van 2500 branduur.
E15.3.5	Als bij Producten additionele componenten worden geleverd waar de Deelnemer geen behoefte aan heeft, dan kan de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Deelnemer afvoeren om te recycelen of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of papieren manuals.
E15.3.6	Personeel van Opdrachtnemer neemt na de installatie, onderhoudsbeurt of het verhelpen van de storing al het afval dat zij hebben veroorzaakt kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieouverantwoorde verwerking van alle afval en verbruiksartikelen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deel 4: Migratie

16. Toelichting Migratie

Migratie is een fase waarbij de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Migraties zijn voorzien op verschillende momenten tijdens de Raamovereenkomst zoals:

- migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst;
- migratie bij het einde van de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

17. Aanvang Raamovereenkomst

17.1. Inrichten Prestatie

17.1.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E17.1.1	Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Hoofdopdrachtgever geaccepteerd.
E17.1.2	Het inrichten van de volledige dienstverlening wordt binnen drie maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Hoofdopdrachtgever kan deze periode worden verlengd.
E17.1.3	De Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inrichting van de dienstverlening. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan zet de Opdrachtnemer extra capaciteit in om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer.
E17.1.4	Om de onderlinge samenwerking tussen Deelnemers, Opdrachtnemer en Hoofdopdrachtgever te bevorderen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 12 – Online portaal een online portaal in binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst.
E17.1.5	Om bestellingen te kunnen plaatsen richt de Opdrachtnemer volgens Bijlage 19 – Functioneel ontwerp webshop een webshop in binnen drie maanden na inwerking treden van de Raamovereenkomst.
E17.1.6	Startdatum Deelnemer gaat niet eerder in dan dat de procesmigratie is afgerond en door de betreffende Deelnemer is geaccepteerd.
E17.1.7	Indien de Opdrachtnemer de Prestatie start voordat de webshop en online portaal volledig zijn ingericht, wordt alle informatie na uiteindelijke acceptatie van deze systemen alsnog hierin verwerkt.

17.2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

17.2.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E17.2.1	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de dienstverlening en tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Hoofdopdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E17.2.2	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met het CCM over de invulling van een template DAP tussen DCM en Opdrachtnemer, waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst van toepassing zijn. CCM levert het initiële template DAP DCM en Opdrachtnemer aan. Hoofdopdrachtgever levert de initiële DAP opzet. Dit template DAP DCM en Opdrachtnemer dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.
E17.2.3	Direct na inwerkingtreding van de Nadere overeenkomst waarin een exclusief recht wordt overeengekomen zal de Opdrachtnemer met de betreffende Deelnemer afspraken maken over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin voornamelijk operationele afspraken worden gemaakt die gedurende de inrichting van de Prestatie en tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst van toepassing zijn. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn door CCM.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Nr	Omschrijving
E17.2.4	<p>In een DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. Omdat het per Deelnemer kan verschillen wat exact moet worden opgenomen, is er een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de op te nemen onderwerpen in het DAP. In het DAP zal echter in ieder geval de volgende informatie worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - namen en contactgegevens van bij de betreffende Raamovereenkomst betrokken functionarissen; - autorisaties van medewerkers bij de Deelnemer (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk); - feitelijke inrichting en frequentie van overleggen; - escalatiekanalen; - informatie over de wijze van bestellen; - wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.); - afspraken over beheer van apparatuur en toegang tot Locaties; - eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer; - eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging; - Specifieke leveringseisen zoals afmetingen van pallets, kleur sealing etc.
E17.2.5	Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

18. Einde Raamovereenkomst

18.1. Eisen

Nr	Omschrijving
E18.1	Opdrachtnemer committeert zich aan het gecontroleerd en onvoorwaardelijk overdragen van alle relevante gegevens aan de nieuwe opdrachtnemer gedurende de transitie aan het einde van de Raamovereenkomst. Relevante gegevens zijn die gegevens die nodig zijn voor de continuïteit van de Prestatie en worden bepaald door de Deelnemer.
E18.2	De Opdrachtnemer draagt gedurende de Migratie op verzoek van de Deelnemer of het CCM alle relevante informatie over aan de betreffende Deelnemer of het CCM. Hieronder valt de informatie die is vastgelegd in de CMDB.
E18.3	De Opdrachtnemer bewaart alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van een Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en houdt de informatie beschikbaar voor de betreffende Deelnemers die onder de Raamovereenkomst en/of Raamovereenkomsten vallen.
E18.4	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Deelnemer aan het einde van de Raamovereenkomst c.q. aan het einde van de transitie aan de Deelnemer retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van wet of regelgeving het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Begrippenlijst

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 01 Begrippenlijst

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

In het Bestek en de Raamovereenkomst is een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de ARBIT-2016 dan wel de betekenis die daaraan is gegeven in deze begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

Alle begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

Begrip	Omschrijving
A-merk	Een A-merk is een merk met een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie. Het A-merk is "top of the line", loopt voorop in technologische innovaties en innovaties op het gebied van duurzaamheid. De kwaliteit van de gebruikte componenten is hoog en constant. Producten van het A-merk worden in grote aantallen geleverd in de grootzakelijke markt. Hiervan is sprake als voor dat merk kan worden aangetoond dat met de Producten vergelijkbare producten van dat merk worden geleverd in eenheden van 1000 stuks of meer aan grootzakelijke organisaties binnen Europa met meer dan 1000 medewerkers.
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers in Bijlage 13 - Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst deze Aanbesteding uitvoert.
Aanbesteding	Deze inkoopprocedure waarbij de 'openbare procedure' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 wordt toegepast.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 2012/542).
Beoordelingscommissie	De personen die namens de Aanbestedende dienst de ontvangen Inschrijvingen beoordeelen en advies uitbrengen aan het tot de Gunningsbeslissing bevoegde gezag.
Bestek	Het bestek zoals bedoeld in artikel 1.4 ARBIT-2016 bestaande uit het beschrijvend document, de van toepassing zijnde Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Besteller	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers bestellingen te plaatsen op grond van de Raamovereenkomst/Nadere overeenkomst.
Bijlage	Een aanhangsel bij het beschrijvend document en de Raamovereenkomst. Een lijst van Bijlagen is opgenomen in het beschrijvend document en de Raamovereenkomst. Elke Bijlage is onderdeel van het Bestek.
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst.
Collectief Contractmanagement (CCM)	Een organisatie die namens de Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers het beheer over de Raamovereenkomst voert.
Combinant	Lid van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenis(sen) jegens de Aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de opdracht.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Contactpersoon	Een natuurlijke persoon die bevoegd is om Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers of Opdrachtnemer te vertegenwoordigen met betrekking tot de Raamovereenkomst.
Deelnemer	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Raamovereenkomst wordt gesloten. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2016.
Deelnemer Contractmanagement (DCM)	De organisatie die op uitvoeringsniveau namens een Deelnemer het beheer over de Raamovereenkomst voert.
Departementaal VERTROUWELIJK (Dep.V.)	De rubricering van informatie waarvan kennisname door niet geautoriseerde schade kan toebrengen aan het belang van Hoofdopdrachtgever c.q. één of meer Deelnemers.
Dienst	De door Opdrachtnemer ten behoeve van Deelnemer te verrichten werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.
DigiInkoop	De voorziening voor elektronisch bestellen en factureren van de rijksoverheid.
Digitale Werkomgeving Rijksdienst (DWR)	Een standaard digitale werkomgeving voor de Nederlandse rijksambtenaren.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een dossier met praktische werkafspraken dat door Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst.
EASI	Europees Aanbesteden Samenwerking ICT.
Eindgebruiker	De medewerker of machine die gebruik maakt van de in de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst opgenomen Prestatie.
Financieelgemachtigde	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers een factuur af te handelen en/of een betaling te verrichten.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gerubriceerde Informatie	Informatie die kan worden aangemerkt als Departementaal VERTROUWELIJK, Staatsgeheim CONFIDENTIEEL, Staatsgeheim GEHEIM of Staatsgeheim ZEER GEHEIM.
Geschiktheidseisen	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking te kunnen komen.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Raamovereenkomst waarop de Aanbesteding betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het door de Aanbestedende dienst gesteld criterium dat in deze Aanbesteding wordt toegepast om te beoordelen welke Inschrijving de economisch meest voordelijke is, in deze beste prijs-kwaliteitverhouding.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Hoofdopdrachtgever	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers de Raamovereenkomst sluit. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2016.
Hoofdproduct	Producten die Opdrachtnemer als zodanig aanmerkt in de webshop. De randvoorwaarden die daaraan verbonden zijn opgenomen in Bijlage 07 - Marktconformiteit.
Incident	1. Een verstoring in de verlening van de Dienst waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. 2. Een verstoring aan het Product of dienst waardoor de te verwachten functionaliteit in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Inkoopprijs	De prijs waarvoor een Product of Dienst of onderdelen daarvan kan worden ingekocht bij een distributeur, groothandel, producent of leverancier en waarop eventuele bonussen en financiële voordeelen waarop Opdrachtnemer in verband met de inkopen daarvan aanspraak kan maken in mindering zijn gebracht.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van de Eisen vermeld in het Bestek een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Bestek in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Interoperabiliteitskaders Digitale WerkOmgeving Rijk (IDWOR)	Specifieke kaders om rijksbrede interoperabele ICT functionaliteiten te realiseren.
IWR	ICT-Werkomgeving-Rijk
Kantooruren	De met de Deelnemer in het Dossier Afspraken en Procedures overeengekomen klokuren.
Leonardo	Specifiek elektronisch bestel en facturatie voorziening die gebruikt wordt door het ministerie van Veiligheid en Justitie.
Locatie	Een complex bestaande uit een of meer gebouwen of gebouwdelen waarin één of meer Deelnemers zijn gehuisvest. Alle delen van het complex zijn bereikbaar zonder gebruik te hoeven maken van de openbare weg.
Merk	Een naam waaronder Producten op de markt worden gebracht en die in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen: - een merk heeft een beeldmerk dat zichtbaar aanwezig is op de Producten, die behoren tot dat Merk; - dit beeldmerk en de marktnaam zijn voor de Nederlandse markt geregistreerd.
Migratie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om ervoor te zorgen dat een Deelnemer de Producten en Diensten volledig conform de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst kan afnemen.
Nadere offerte	De offerte die Opdrachtnemer bij Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer indient naar aanleiding van een nadere oproep tot mededinging.
Nadere opdracht	De schriftelijke opdracht, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst door de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer wordt gegeven met betrekking tot de levering van de Prestatie. Waar in de ARBIT-2016 Overeenkomst staat, wordt mede bedoeld de Nadere opdracht.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Nadere oproep tot mededinging	De oproep die Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer verstuur op basis waarvan Opdrachtnemer een Nadere offerte dient uit te brengen.
Nadere overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2016, volgens het model in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomsten, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer enerzijds en de Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten met betrekking tot de levering van de Prestatie.
Nevenproduct	Producten die vallen binnen de scope van de Raamovereenkomst, maar die Opdrachtnemer niet als Hoofdproduct heeft aangemerkt.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de door Potentiële Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd samen met de door de Aanbestedende dienst daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van en/of aanvullingen op het Bestek.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht van de Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Prestatie levert.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdrachtnemer	De leverancier (in geval van de levering van een Product en een Gebruiksrecht) en/of opdrachtnemer (in geval van het uitvoeren van een Dienst) zoals bedoeld in artikel 1.21 ARBIT-2016.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het detecteren of aanmelden van een Incident (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) en het moment dat het Incident opgelost is.
OT	OverheidsTelecommunicatie.
Overheidsopdracht	De overheidsopdracht als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 die het object is van deze Aanbesteding.
Partij	Hoofdopdrachtgever of Opdrachtnemer.
Plafondtarief	Het maximum Tarief dat voor een Hoofdproduct in rekening mag worden gebracht.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld op TenderNed en het Bestek heeft gedownload.
Prestatie	De prestatie zoals bedoeld in artikel 1.27 ARBIT-2016 alsmede de verzamelnaam voor de Producten, Diensten en Gebruiksrechten.
Prijsindex Nevenproducten	Een index die is beschreven in Bijlage 07 - Marktconformiteit en die gebruikt wordt om de prijsniveaus tussen de webshops van Opdrachtnemers te vergelijken. Deze wordt gebruikt als één van de mogelijke gunningcriteria voor Nadere Overeenkomsten.
Product	Een product zoals bedoeld in artikel 1.28 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Productcategorie	Een deel van de Producten waarvoor geldt dat de functionele eigenschappen vergelijkbaar zijn. Door gebruik te maken van Productcategorieën worden de Producten op een logische wijze ingedeeld. De Productcategorieën zijn in Bijlage 24 – Productcategorieën opgenomen.
Productiefout	Een fout of gebrek aan een Product indien blijkt dat binnen zes maanden na aflevering minimaal vijf procent van de geleverde aantallen van dat Product dezelfde storing(en) vertonen. Om het percentage aan storingen te berekenen kunnen de geleverde aantallen aan één Deelnemer worden beschouwd of kunnen de geleverde aantallen aan meerdere Deelnemers bij elkaar worden opgeteld. Indien het Product in fases wordt afgeleverd kunnen de aantallen van de verschillende fases bij elkaar worden opgeteld om het percentage aan storingen te berekenen.
Professioneel	In overeenstemming met de eisen die zijn gesteld aan de te leveren Prestatie, bekwaam, adequaat, vakkundig en volgens gebruikelijke standaarden, protocollen en gangbare kwaliteitsnormen van het betreffende vakgebied. Het beoordelen of het handelen professioneel is geweest in de zin van het bovenstaande, kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke marktdeskundige of branche organisatie.
Raamovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2016, die tussen de Aanbestedende dienst en drie Ondernemers zal worden gesloten op basis van de onderhavige Aanbesteding met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.
Referentieproduct	Fictieve Producten waarvoor de specificaties zijn vastgelegd in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten en die gebruikt worden om Plafondtarieven aan Hoofdproducten te koppelen.
Rijkspas	Een multifunctionele smartcard met diverse toepassingen, zoals toegang tot gebouwen, het bieden van beveiligde toegang tot pc's, netwerken en applicaties.
Service Credit	De boete die Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever of Deelnemer verbeurt, indien Opdrachtnemer niet voldoet aan bepaalde SLA parameters, opgenomen in Bijlage 11 - SLA parameters.
Shared Service Organisatie (SSO)	Een organisatie die voor meerdere Deelnemers ICT-diensten inkoopt, integreert, beheert en uitlevert.
Speciale Dienst	De werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT-2016 waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of meer Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.
Speciaal Product	Een Product zoals bedoeld in artikel 1.28 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of enkele Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Staatsgeheim CONFIDENTIEEL (Stg.C)	De rubricering van informatie, waarvan de kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim GEHEIM (Stg.G)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim ZEER GEHEIM (Stg.ZG)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden zeer ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Startdatum Deelnemer	De datum vanaf welke de betreffende Deelnemer verplicht is de betreffende Producten en Diensten bij Opdrachtnemer af te nemen volgens de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst. De Startdatum Deelnemer is per Deelnemer aangegeven in Bijlage 13 – Deelnemers aan de Raamovereenkomst.
Step-in rights	Het recht van een Hoofdopdrachtgever/Deelnemer om een overleg van het managementteam van de andere Partij bij te wonen op het toepasselijke escalatienniveau. In dit overleg worden structurele maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening.
Subgunningscriteria	De nadere criteria die door de Aanbestedende dienst worden gehanteerd bij de toepassing van het gehanteerde Gunningscriterium.
System Integrator (SI)	Een organisatie die voor een of meer Deelnemers ICT-producten en -diensten inkoopt, integreert uitlevert en beheert. Dit kan de interne beheerder van een Deelnemer zijn, een Shared Service Organisatie of een marktpartij.
Tarief	De prijs per eenheid voor een Product en/of Dienst en/of Gebruiksrecht of een onderdeel daarvan.
Tarieflijst	De lijst met Tarieven die door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt gehanteerd. Deze zijn opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Third Party Mededeling (TPM)	De verklaring welke door een onafhankelijke auditor aan een Opdrachtnemer wordt verstrekt en is ondertekend door een hiertoe bevoegde en erkende persoon (bijv. RE - Register EDP-Auditor). In deze verklaring is de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en -beheerorganisatie inzichtelijk gemaakt, is deze getoetst aan vooraf door Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM opgestelde criteria en wordt uitspraak gedaan over het daadwerkelijk geleverde niveau. Met deze verklaring kan de Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM aantonen dat aan de Specificaties van de Prestatie (Bijlage 02) wordt voldaan.
UBR HIS	Inkoop uitvoeringcentrum, onderdeel van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk dat voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie http://ubrijk.nl/his .
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding zoals bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016, zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uurtarief	Het te hanteren bedrag per uur voor het verrichten van werkzaamheden.
Vergoeding	De vergoeding voor een Product of een Dienst of een Gebruiksrecht, die is opgebouwd uit het aantal eenheden vermenigvuldigd met de voor de betreffende eenheden geldende Tarief.
VIR-bi	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst bijzondere informatie.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen zoals bedoeld in de Algemene termijnenwet.
Werkuur	Tijdseenheid van 60 minuten tijdens Kantooruren.
Wijzigingenregister	Een register waarin de overeengekomen toevoegingen en/of wijzigingen in de Raamovereenkomst, Speciale Producten en Speciale Diensten worden opgenomen, ingedeeld per Deelnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Wijzigingsprocedure

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 05 Wijzigingsprocedure

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Kenmerken van de wijzigingsprocedure	4
2.1.	Wijziging van de overeengekomen Prestatie	4
2.2.	Wijziging die leidt tot een Speciaal Product en/of Dienst	4
2.3.	Aanpassen van conformiteit wensen.....	4
2.4.	Aanvrager van een wijzigingsprocedure	5
2.5.	Verplichtingen voor de Hoofdopdrachtgever en de Opdrachtnemer.....	5
3.	Aanvraagprocedure	7
3.1.	Aanvraagformulier.....	7
3.2.	De procedure	7
3.3.	Bekendmaking goedgekeurde wijzigingen van de Prestatie	10

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In de Raamovereenkomst is de door Opdrachtnemer te leveren Prestatie vastgelegd. Met deze wijzigingsprocedure wordt voorzien in veranderende behoeften van Deelnemers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten zullen er beweegredenen ontstaan om de overeengekomen Prestatie te willen wijzigen. Deze Bijlage beschrijft de procedure voor het doorvoeren van wijzigingen van de Prestatie en overige wijzigingen in de Raamovereenkomst.

Deze beweegredenen kunnen verschillende gronden hebben en zijn op voorhand niet goed aan te geven. Een wijziging van de Prestatie dient passend te zijn binnen de context van de Raamovereenkomst en toelaatbaar binnen de Europese aanbestedingsregels / Aanbestedingswet 2012. Uitgangspunt bij een wijziging van de Prestatie is dat de Prestatie zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst en de daarbij behorende Tarieven marktconform zijn en dat na het doorvoeren van de wijziging de nieuwe Prestatie ook marktconform wordt geleverd.

Voorbeelden van een wijziging van de Prestatie zijn:

- wijziging van een Product of Dienst;
- toevoegen van een nieuw Product of Dienst;
- herinrichten van een Dienst om de efficiëntie en effectiviteit te verbeteren;
- uitbreiden van een Dienst door behoeften van Deelnemers;
- aanpassen of ontwikkelen van een rapportage;
- vastleggen of wijzigen van een procedure voor de financiële afhandeling.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Kenmerken van de wijzigingsprocedure

De wijzigingsprocedure kan voor de volgende wijzigingen worden toegepast:

- wijziging van de overeengekomen Prestatie die leidt tot wijziging van de Raamovereenkomst;
 - wijziging die leidt tot een Speciaal Product of Speciale Dienst;
 - overige wijzigingen die leiden tot wijziging van de Raamovereenkomst.

Voordat een wijziging kan worden ingevoerd, dient te worden vastgesteld of deze past binnen het voorwerp van de Raamovereenkomst en toelaatbaar is volgens de Europese aanbestedingsregels/Aanbestedingswet 2012. Deze beslissing is voorbehouden aan Collectief Contractmanagement (CCM). Vervolgens dient te worden vastgesteld of de wijziging als Speciaal Product en/of Dienst wordt geleverd of dat de wijziging van de overeengekomen Prestatie leidt tot een wijziging van Raamovereenkomst. Ook de laatstgenoemde beslissing ligt bij CCM. CCM kan besluiten dat de Deelnemers zonder tussenkomst van CCM bepaalde Speciale Producten en/of Diensten bij de Opdrachtnemer kunnen aanvragen en afnemen. Dit geldt niet voor de wijziging van de overeengekomen Prestatie die leidt tot wijziging van de Raamovereenkomst; dit gebeurt alleen door tussenkomst van CCM.

2.1. Wijziging van de overeengekomen Prestatie

Met behulp van de wijzigingsprocedure is het mogelijk om nieuwe, verbeterde of gewijzigde Producten en Diensten op te nemen als onderdeel van de Prestatie ten behoeve van alle Deelnemers.

Als deze procedure wordt gebruikt om Producten en/of Diensten toe te voegen of te wijzigen, dan gaat het om producten en/of diensten die meerdere malen kunnen worden opgenomen, waar meerdere Deelnemers behoeft te hebben en die door alle Opdrachtnemers binnen de Raamovereenkomst geleverd kunnen worden als onderdeel van de Prestatie. Nieuwe of gewijzigde Producten en/of Diensten worden opgenomen in de Raamovereenkomst en komen daarmee beschikbaar voor alle Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Een dergelijke wijziging betekent derhalve dat in formele zin sprake is van een wijziging van de Raamovereenkomst. Na opname in de Raamovereenkomst kan de nieuwe of gewijzigde Prestatie worden opgenomen.

2.2. Wijziging die leidt tot een Speciaal Product en/of Dienst

Met behulp van de wijzigingsprocedure is het mogelijk om Speciale Producten en Speciale Diensten op te nemen in het Wijzigingenregister ten behoeve van één of enkele Deelnemer(s).

Als deze procedure wordt gebruikt om een Speciaal Product en/of Speciale Dienst overeen te komen dan gaat het om producten en/of diensten waaraan slechts één of enkele Deelnemers behoeft te hebben en leiden tot wijziging van de Prestatie aan deze Deelnemer(s). Een Speciale Producten en/of Diensten wordt door de Deelnemer overeengekomen met de Opdrachtnemer. Een afgeronde procedure voor een Speciaal Product en/of Dienst leidt dus niet tot een wijziging van de Raamovereenkomst. De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven wel van toepassing op een Speciaal Product en/of Dienst. De overeengekomen Speciale Producten en/of Diensten worden opgenomen in het Wijzigingenregister.

2.3. Aanpassen van conformiteit wensen

In de Bijlage 02 - Specificaties van de Prestatie is naast de eisen ook een aantal wensen opgenomen. Voor deze wensen geldt dat de Opdrachtnemer er voor gekozen kan hebben om deze niet te leveren. In dat geval is in de Bijlage 02 - Specificaties van de Prestatie bij de betreffende wensen de lettercombinatie NC (Niet Conform) geplaatst. De Opdrachtnemer heeft in dat geval een minder hoge score behaald op het Subgunningscriterium kwaliteit tijdens de gunning van de Raamovereenkomst. De Deelnemer heeft de mogelijkheid een deel of alle wensen uit de Raamovereenkomst te betrekken bij de gunning van een Nadere overeenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Voor de wensen geldt dat een Opdrachtnemer er niet voor kan kiezen om een conform beantwoorde wens alsnog niet te leveren (niet conform te maken). Andersom echter kan een Opdrachtnemer er wel voor kiezen om zich alsnog te conformeren aan een in eerste instantie als niet-conform beantwoorde wens. Opdrachtnemer wordt tijdens een minicompetitie in de gelegenheid gesteld door Hoofdopdrachtgever om zich op deze wensen alsnog te conformeren. Dit leidt tot een aanpassing van de Raamovereenkomst. Het alsnog conform maken van wensen wordt in deze Raamovereenkomst beschouwd als een bijzondere vorm van het doorvoeren van een Dienst. De doorvoering volgt derhalve dezelfde procedure als de doorvoering van een Dienst, met als uitzondering dat het in dit geval niet noodzakelijk is dat alle Opdrachtnemers binnen dezelfde Raamovereenkomst de betreffende functionaliteit/wens gaan of kunnen leveren. Op het gebied van invulling van wensen kan de dienstverlening van Opdrachtnemers derhalve gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verschillen.

2.4. Aanvrager van een wijzigingsprocedure

Het initiatief om een wijzigingprocedure te starten kan liggen bij de Opdrachtnemer, CCM of DCM (Decentraal Contractmanagement). Alle partijen kunnen verzoeken doen om een nieuwe Prestatie te introduceren of de bestaande Prestatie te wijzigen of Speciale Producten of Diensten overeen te komen. Het ligt echter voor de hand dat het zwaartepunt van het soort aanvragen bij de verschillende partijen anders zal liggen.

- **De Opdrachtnemer**
De Opdrachtnemer zal zich zowel richten op het verbeteren van de bestaande Prestatie en het introduceren van nieuwe Producten en/of Diensten als ook op het overeenkomen van Speciale Producten en/of Diensten. De Opdrachtnemer heeft er belang bij dat nieuwe producten en/of diensten die hij in de markt kan leveren ook voor de Deelnemers beschikbaar komen en dat producten en/of diensten die aangepast in de markt worden gezet in dezelfde vorm leverbaar worden onder de Raamovereenkomst.
 - **CCM**
CCM zal met name de wijzigingsprocedure gebruiken om nieuwe of gewijzigde Producten en/of Diensten te introduceren. Het is immers in het belang van CCM dat de geleverde Prestatie inhoudelijk marktconform is, en blijvend voldoet aan de veranderende behoeften van de Deelnemers.
 - **DCM**
Een Deelnemer zal in de meeste gevallen de wijzigingsprocedure starten om Speciale Producten en/of Diensten overeen te komen. Een aanvraag voor een Speciaal Product en/of Dienst kan uitmonden in de introductie van een nieuw(e) of wijziging van een bestaand(e) Product, Dienst of Programmatuur, maar dit zal meestal niet de inzet van de Deelnemer zijn.

2.5. Verplichtingen voor de Hoofdopdrachtgever en de Opdrachtnemer

De Hoofdopdrachtgever, vertegenwoordigd door CCM, is verplicht elk wijzigingsverzoek van een Opdrachtnemer in behandeling te nemen. Een voorstel tot wijziging kan alleen voorzien van een deugdelijke motivering worden afgewezen. Redenen om een wijzigingsverzoek af te wijzen, zijn onder andere (maar niet uitsluitend):

- de aangeboden prestatie past niet binnen het voorwerp van de Raamovereenkomst en/of de Europese aanbestedingsregels / Aanbestedingswet 2012;
 - er is bij de Deelnemers geen behoefte aan de aangeboden prestatie;
 - de aangeboden prestatie is niet marktconform (financieel of inhoudelijk).

Ook voor de Opdrachtnemer is het doorlopen van een wijzigingsprocedure niet vrijblijvend. Als een DCM of CCM behoeft aan producten en/of diensten die niet onder de Raamovereenkomst leverbaar zijn, dan dient de Opdrachtnemer binnen 15 Werkdagen een aanbod voor de levering van deze producten en/of diensten te doen, mits deze passen binnen het voorwerp van de Raamovereenkomst en het verzoek betrekking heeft op producten en/of diensten die de Opdrachtnemer al op de markt levert. Aanbiedingen van de Opdrachtnemers die via een

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

wijzigingsprocedure worden ingediend, dienen passend en marktconform te zijn, waarbij ten aanzien van de financiële marktconformiteit nadrukkelijk geldt dat Bijlage 07 – Marktconformiteit van toepassing is.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Aanvraagprocedure

3.1. Aanvraagformulier

Voor de wijzigingsprocedure zal door CCM een apart aanvraagformulier worden ontwikkeld. Het aanvraagformulier dient de beschrijvingen te bevatten waaraan de wijziging dient te voldoen. CCM vult op het aanvraagformulier in voor welke Deelnemer(s) de aanvraag tot wijziging van de Prestatie van belang is of kan zijn.

Aangezien er bij een aanvraag voor het wijzigen van de Prestatie in de meeste gevallen sprake is van een gezamenlijk belang van de Opdrachtnemer, CCM en een DCM, zal het doorlopen van de wijzigingsprocedure veelal in nauwe samenwerking tussen belanghebbende partijen plaatsvinden.

Als volledige afstemming over de te leveren (Speciale) Producten of Diensten en de bijbehorende voorwaarden is verkregen wordt het formulier ondertekend door de belanghebbende partijen. Als sprake is van een toevoeging aan of wijziging van de overeengekomen Prestatie, en daarmee sprake van een wijziging van de Raamovereenkomst, zal ondertekening plaatsvinden door de Opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de Hoofdopdrachtgever die gemanageerd is contractwijzigingen door te voeren. Als sprake is van Speciale Producten en/of Diensten zal ondertekening plaatsvinden door de Opdrachtnemer en een gemanageerde vertegenwoordiger van de Deelnemer die de Speciale Producten en/of Diensten gaat afnemen.

3.2. De procedure

Op de volgende pagina zijn de stappen van de wijzigingsprocedure in een stroomschema weergegeven. De hierboven bedoelde nauwe samenwerking evenals het eventuele herhalen van al uitgevoerde stappen zijn, omwille van de leesbaarheid, niet opgenomen in het stroomschema.

Toelichting op het stroomschema:

1. DCM, CCM en Opdrachtnemer kunnen de wijzigingsprocedure starten door het invullen van het aanvraagformulier. De initiatiefnemer van de wijzigingsprocedure kan het meest actuele aanvraagformulier opvragen bij CCM;
 2. CCM toetst of de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie binnen het voorwerp van de Raamovereenkomst valt en of de aanvraag past binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels / Aanbestedingswet 2012. Hier toe raadpleegt CCM een juridische afdeling;
 3. CCM toetst of de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie geschikt is voor alle Deelnemers, of geschikt is om als Speciale Producten en/of Diensten aangenomen te worden door één of enkele Deelnemers;
 4. de Opdrachtnemer geeft aan of hij in staat is de gevraagde prestatie te leveren;
 5. de Opdrachtnemer stelt op basis van de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie een passende en marktconforme offerte op;
 6. CCM toetst of de aanbieding passend en correct is en of de tarieven van de aangeboden oplossing van Opdrachtnemer marktconform zijn;
 7. op basis van stap 3 bepaalt CCM of de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie leidt tot een Speciaal Product en/of Dienst;
 8. de Deelnemer bepaalt of hij akkoord is met de offerte van de Opdrachtnemer;
 9. indien een aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie niet wordt goedgekeurd, wordt de aanvraag gemotiveerd afgewezen. De motivering wordt opgesteld door de partij die de aanvraag afwijst. Tegen een afwijzing door CCM is geen bezwaar of beroep mogelijk;
 10. Opdrachtnemer en DCM ondertekenen de uitgewerkte aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie inclusief de daarbij behorende offerte;
 11. nadat de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie heeft geresulteerd in een Speciale Product en/of Dienst, vermeldt Opdrachtnemer deze Speciale Producten en/of Diensten in het Wijzigingenregister;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

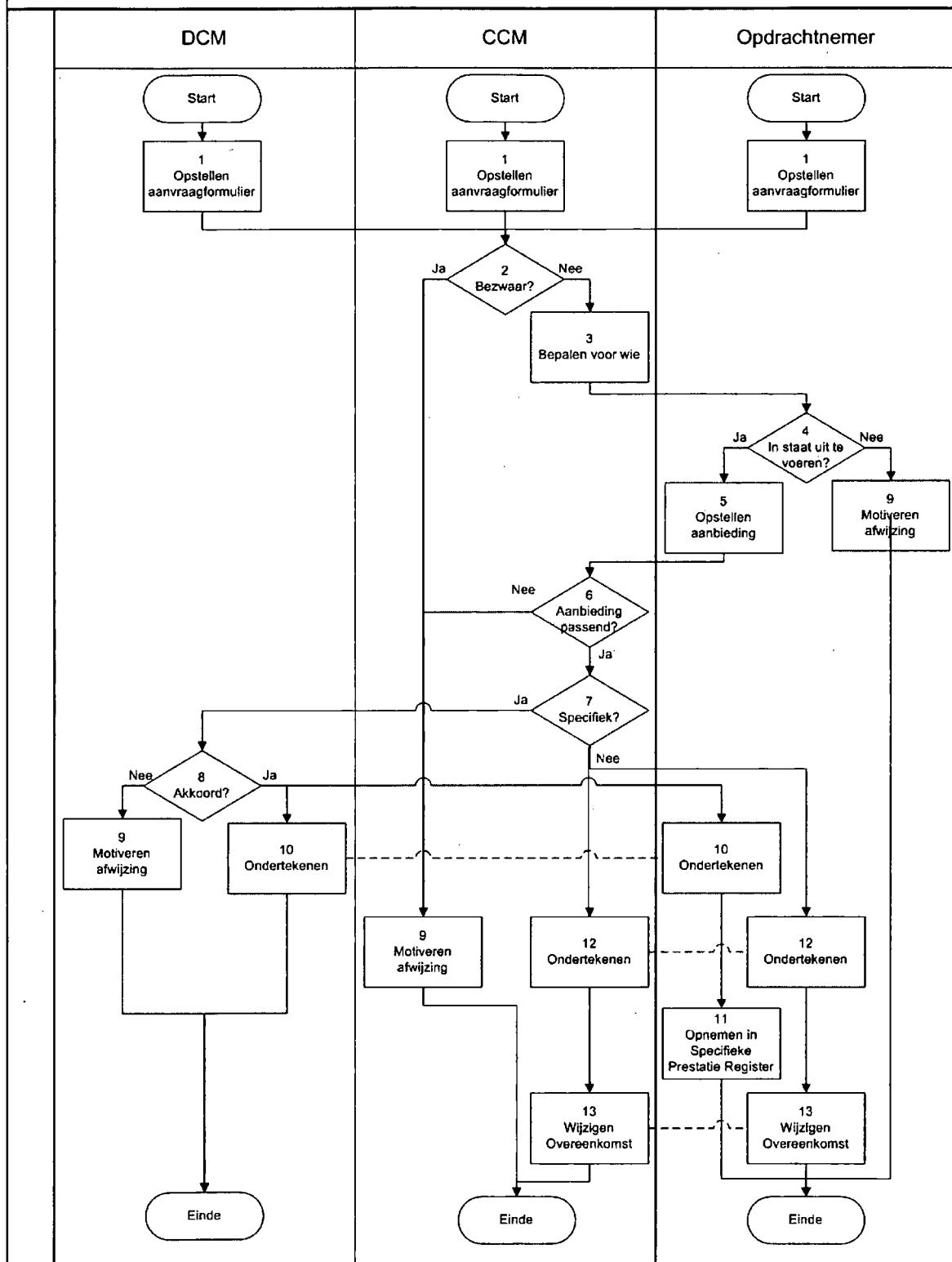
Paraaf Wederpartii:

12. Opdrachtnemer en CCM ondertekenen de uitgewerkte aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie inclusief de daarbij behorende offerte;
13. nadat de aanvraag tot het wijzigen van de Prestatie door de Opdrachtnemer is gerealiseerd en onderdeel uitgaat maken van de Raamovereenkomst, vindt er een wijziging plaats op de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Wijzigingsprocedure



Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.3. Bekendmaking goedgekeurde wijzigingen van de Prestatie

Alle ondertekende aanvraagformulieren worden gepubliceerd op het online portaal (zie Bijlage 12 – Online portaal).

Als een wijzigingsprocedure heeft geleid tot een toevoeging aan of wijziging van de Raamovereenkomst, dan zal de toegevoegde of gewijzigde Producten of Diensten tevens worden opgenomen in het bestelproces.

Indien een gewijzigde Prestatie leidt tot het uitfaseren van Producten en/of Diensten, zullen deze uit te faseren Producten en/of Diensten uit het bestelproces worden verwijderd.

Opdrachtnemer zal op het online portaal de Deelnemers informeren over wijzigingen in de overeengekomen Prestatie en de operationele gevolgen van deze wijzigingen.

Opdrachtnemer zal de beschikbaar gekomen Speciale Producten en/of Diensten opnemen in het Wijzigingenregister. Overige Deelnemers dienen een verzoek tot wijziging van de Prestatie in te dienen om een dergelijke Speciaal Product en/of Dienst aan te vragen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Rijksoverheid

**ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN
BIJ IT OVEREENKOMSTEN 2016
(ARBIT-2016)**

**Vastgesteld bij besluit van
de Minister-president,
Minister van Algemene Zaken,
van 23 september 2016, nr. 3172110**

ALGEMENE BEPALINGEN	7
BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP	23
BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN	24
BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN	27
BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD	32

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

ALGEMENE BEPALINGEN	7
Artikel 1. Begrippen	7
Artikel 2. Contactpersonen en escalatie.....	9
Artikel 3. Status van mededelingen.....	9
Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting.....	9
Artikel 5. Kwaliteitsborging	9
Artikel 6. Aflevering	10
Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang	10
Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	10
Artikel 9. Documentatie	11
Artikel 10. Vergunningen.....	11
Artikel 11. Acceptatie	12
Artikel 12. Garanties.....	12
Artikel 13. Ondersteuning en Onderhoud.....	13
Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk.....	13
Artikel 15. Betaling en controle	13
Artikel 16. Voorschot.....	14
Artikel 17. Geheimhouding.....	14
Artikel 18. Verwerking persoonsgegevens	15
Artikel 19. Beveiligingsprocedures en huisregels.....	16
Artikel 20. Arbeidsomstandigheden.....	16
Artikel 21. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen.....	16
Artikel 22. Vervanging Personeel van Wederpartij	16
Artikel 23. Onderaanname	17
Artikel 24. Overdracht rechten en verplichtingen.....	17

Artikel 25. Dreigende vertraging	17
Artikel 26. Aansprakelijkheid.....	17
Artikel 27. Overmacht	18
Artikel 28. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur ..	18
Artikel 29. Verzekering	19
Artikel 30. Ontbinding en opzegging.....	19
Artikel 31. Behoud recht om nakoming te vorderen	20
Artikel 32. Exitclausule	20
Artikel 33. Omkoping en belangenverstengeling.....	21
Artikel 34. Voortdurende verplichtingen	21
Artikel 35. Vervolgopdracht	21
Artikel 36. Nietige en vernietigde bepalingen.....	22
Artikel 37. Geschillen en toepasselijk recht	22
BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP	23
Artikel 38. Installatie.....	23
Artikel 39. Garanties.....	23
Artikel 40. Bijzondere informatieverplichting	23
Artikel 41. Modificaties van Producten	23
BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN	24
Artikel 42. Aanvullende begripsbepalingen.....	24
Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht.....	24
Artikel 44. Garanties.....	25
Artikel 45. Verstrekken van een Installatiekopie	25
Artikel 46. Omzetting in andere Gebruiksrechten	25
Artikel 47. Escrow	26
BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN	27
OPDRACHTEN ALGEMEEN	27

Artikel 48. Aanvullende begripsbepalingen.....	27
Artikel 49. Plaats en tijden werkzaamheden.....	27
Artikel 50. Inzet specifiek Personeel	27
Artikel 51. Voortgangsrapportage en werkoverleg.....	27
Artikel 52. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	28
Artikel 53. Arbeidsvoorwaarden	28
OPDRACHTEN SPECIFIEK	28
ADVIESDIENSTEN	28
Artikel 54. Dagelijkse leiding en toezicht	28
Artikel 55. Projectleiders	29
Artikel 56. Projectfasering.....	29
ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR.....	29
Artikel 57. Leiding en toezicht, benoeming projectleiders en projectfasering	29
Artikel 58. Oplevering Maatwerkprogrammatuur	29
Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur	29
Artikel 60. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur	30
DETACHERING	30
Artikel 61. Toepasselijkheid.....	30
Artikel 62. Garanties.....	30
Artikel 63. Werkdagen en -tijden	31
Artikel 64. Uitlening en tewerkstelling buiten Nederland.....	31
Artikel 65. Verlof- en cursusdagen	31
Artikel 66. Vrijwaring	31
Artikel 67. Inlenersaansprakelijkheid	31
BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD	32
ONDERHOUD ALGEMEEN.....	32
Artikel 68. Aanvullende begripsbepalingen.....	32
Artikel 69. Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties.....	32

Artikel 70. Ingangstijdstip Onderhoud	32
Artikel 71. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud.....	33
Artikel 72. Voortgangsrapportage en werkoverleg.....	33
Artikel 73. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen.....	33
Artikel 74. Preventief Onderhoud	33
Artikel 75. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen	33
Artikel 76. Nakoming Service levels	34
Artikel 77. Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer.....	34
Artikel 78. Testen resultaat Onderhoud.....	34
Artikel 79. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	34
ONDERHOUD SPECIFIEK	34
PRODUCTEN	34
Artikel 80. Modificaties Producten.....	34
Artikel 81. Vervanging onderdelen.....	35
PROGRAMMATUUR.....	35
Artikel 82. Omvang Onderhoud	35
Artikel 83. Ondersteuning	35
Artikel 84. Verbeterde en Nieuwe versies.....	35

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

ALGEMENE BEPALINGEN

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) bestaan uit deze Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen. Deze Algemene bepalingen hebben betrekking op alle IT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat. De Bijzondere bepalingen hebben betrekking op specifieke IT-overeenkomsten die Opdrachtgever aangaat.

Artikel 1. Begrippen

In deze voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 1.1. Acceptatie: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.
- 1.2. Acceptatieprocedure: in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.
- 1.3. Aflevering: de bezorging door Wederpartij van Producten op de wijze die in de Overeenkomst bepaalde wijze, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van ontvangst daarvan.
- 1.4. Bestek: de aan Wederpartij ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht.
- 1.5. Bijlage: een aanhangsel bij de Overeenkomst dat daar na parafering door partijen onderdeel van uitmaakt.
- 1.6. Broncode: het geheel van programma-instructies in hun oorspronkelijke programmeertaal met inbegrip van daarbij behorende Documentatie, bedoeld voor uitvoering door een computer, in een zodanige vorm dat een programmeur die beschikt over kennis en ervaring van de gebruikte programmeerwijze en techniek, daarmee de programmatuur kan wijzigen.
- 1.7. Documentatie: iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, Implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan.
- 1.8. Fatale termijn: een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn bij overschrijding waarvan de partij ten aanzien van wie de termijn is gesteld terstond, dat wil zeggen zonder ingebrekestelling, in verzuim geraakt.
- 1.9. Gebrek: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik.
- 1.10. Gebruiksrecht: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het installeren en gebruiken van Standaardprogrammatuur overeenkomstig het Overeengekomen gebruik met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke vervaardigingen en openbaarmakingen.
- 1.11. Implementatie: het geheel van handelingen en maatregelen nodig om de organisatie van Opdrachtgever geschikt te maken voor het Overeengekomen gebruik van het Product en/of Programmatuur.
- 1.12. Installatie: het door Wederpartij plaatsen en aansluiten van het Product en/of het invoeren van Programmatuur.

- 1.13. Leverancier: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot de levering van een Product dan wel het verschaffen van een Gebruiksrecht.
- 1.14. Materialen: voor installatie, implementatie, gebruik en/of onderhoud van de Prestatie benodigde (hulp)zaken zoals kabels, smartcards en fysieke gegevensdragers waarop Programmatuur wordt aangeleverd.
- 1.15. Meerwerk: niet in de Opdracht begrepen werkzaamheden die leiden tot kosten die de Vergoeding te boven gaan.
- 1.16. Nieuwe versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.17. Objectcode: Vertaling van de Broncode in een direct door een computer leesbare en uitvoerbare code.
- 1.18. Onderhoud: door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden gericht op het herstellen en/of verbeteren van de Prestatie.
- 1.19. Opdracht: door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, anders dan op grond van arbeidsovereenkomst.
- 1.20. Opdrachtgever: de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.21. Opdrachtnemer: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het uitvoeren van de Opdracht.
- 1.22. Oplevering: het aanbieden door Opdrachtnemer van (onderdelen van) de Prestatie ter Acceptatie.
- 1.23. Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van het Bestek en/ of op basis van de in artikel 4 bedoelde informatie, voor Wederpartij kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 1.24. Overeenkomst: de afspraken tussen Opdrachtgever en Wederpartij waarvan de Voorwaarden onderdeel uitmaken.
- 1.25. Patch: als tijdelijk bedoelde correctie van Standaardprogrammatuur.
- 1.26. Personeel: de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.
- 1.27. Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.
- 1.28. Product: de zaak die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.
- 1.29. Programmatuur: de door Wederpartij op te leveren set programmaregels zoals die, op directe of indirecte wijze, door een computer kan worden gebruikt om een bepaald, nader omschreven, resultaat tot stand te brengen. Programmatuur kan worden onderscheiden in Standaard- of Maatwerkprogrammatuur.
- 1.30. Standaardprogrammatuur: voor algemeen gebruik ontwikkelde Programmatuur die niet exclusief aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.
- 1.31. Verbeterde versie: een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking daarvan anderszins is verbeterd.
- 1.32. Vergoeding: de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs.
- 1.33. Voorwaarden: de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) bestaande uit deze Algemene bepalingen en alle Bijzondere bepalingen.
- 1.34. Wederpartij: de Opdrachtnemer of Leverancier met wie de Overeenkomst is aangegaan.
- 1.35. Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van art. 3 van de Algemene termijnenwet.

Artikel 2. Contactpersonen en escalatie

- 2.1. Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over wie zij als contactpersoon hebben aangewezen.
- 2.2. Contactpersonen kunnen partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.
- 2.3. Onverkort het bepaalde in artikel 37 beschikken Partijen over een interne escalatieprocedure of dragen zij zorg voor het opstellen daarvan.

Artikel 3. Status van mededelingen

Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere partij van belang voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden partijen alleen indien ze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.

Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting

- 4.1. Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de Prestatie beoogde gebruik heeft Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
 - a. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat;
 - b. de organisatie van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Overeenkomst.
- 4.2. Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van artikel 4.1 heeft Wederpartij zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door Opdrachtgever daarvoor aangegeven kaders.
- 4.3. Opdrachtgever heeft Wederpartij, met het oog op het bepaalde in artikel 4.1, van voldoende informatie voorzien. Opdrachtgever verstrekt Wederpartij op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet Wederpartij tijdig navraag bij Opdrachtgever.
- 4.4. Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5. Kwaliteitsborging

- 5.1. Kwaliteitsborging is onderdeel van de Overeenkomst.
- 5.2. Kwaliteitsborging houdt in dat bij de uitvoering van de Overeenkomst maatregelen worden genomen die erop zijn gericht dat Opdrachtgever het Overeengekomen gebruik van de Prestatie kan maken.
- 5.3. Wederpartij zal deze maatregelen uit eigen beweging treffen. Daarnaast is Opdrachtgever steeds bevoegd dergelijke maatregelen voor te stellen. Wederpartij is gehouden aan die maatregelen in redelijkheid zijn medewerking te verlenen en aan de uitkomsten daarvan in redelijkheid uitvoering te geven.

Artikel 6. Aflevering

- 6.1. Wederpartij verricht de Aflevering in één keer.
- 6.2. Partijen controleren bij Aflevering visueel op hoeveelheid en aan de buitenkant waarneembare beschadiging.
- 6.3. Bij een geconstateerde beschadiging hoeft Opdrachtgever het Product niet in ontvangst te nemen. Dit laat de verplichting van Wederpartij tot tijdige Aflevering onverlet.
- 6.4. Opdrachtgever verstrekkt Wederpartij een bewijs van ontvangst voor de in ontvangst genomen Producten. Dit bewijs laat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onverlet.
- 6.5. Wederpartij maakt zoveel mogelijk gebruik van duurzame verpakkingsmiddelen en draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer daarvan.

Artikel 7. Risico- en eigendomsovergang

- 7.1. Het risico van beschadiging of verlies van Producten die het voorwerp van de Prestatie zijn of onderdeel van de Prestatie uitmaken gaat bij Aflevering over op Opdrachtgever.
- 7.2. Onvermindert het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.

Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten

- 8.1. Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:
 - a. Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard;
 - b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.
- 8.2. Door ondertekening van de Overeenkomst worden de in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voorzover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Wederpartij Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Wederpartij te ondertekenen een en ander onvermindert de verplichting van Wederpartij om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Wederpartij machtigt voorzover nodig Opdrachtgever hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.
- 8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij

Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.

- 8.4. Wederpartij doet hierbij, voorzoveel als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.
- 8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde.
Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken.
Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.
- 8.6. Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.
- 8.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.

Artikel 9. Documentatie

- 9.1. Documentatie is zodanig opgesteld dat de Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt, beheerd en onderhouden.
- 9.2. Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.

Artikel 10. Vergunningen

- 10.1. Voor zover voor de uitvoering van de Overeenkomst krachtens enig nationaal of internationaal voorschrift een vergunning is vereist, is Wederpartij verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van een dergelijke vergunning.
- 10.2. Wederpartij stelt Opdrachtgever onverwijld in kennis van alles wat naar zijn oordeel strijd met de vergunning oplevert of kan opleveren.

Artikel 11. Acceptatie

- 11.1. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.
- 11.2. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.
- 11.3. Acceptatie omvat de Documentatie.
- 11.4. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert.
- 11.5. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstrekken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.
- 11.6. Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van een of meer Gebreken, stelt hij de Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het testverslag bedoeld in artikel 11.2, in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met in achtneming van het bepaalde in artikel 12.5.

Artikel 12. Garanties

- 12.1. Wederpartij garandeert dat hij alleen Personeel inzet 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 en de wijze waarop Wederpartij zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert tevens dat het door hem ingezette Personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld.
- 12.2. Wederpartij garandeert dat hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn dat tevens werkzaam is voor derden indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan komen.
- 12.3. Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijd rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.
Indien Wederpartij aantoont dat sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 12.4. Indien Wederpartij ter uitvoering van de garantie als bedoeld in artikel 12.3 een tijdelijke oplossing aanbrengt, vergoedt hij schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt. Artikel 26 is daarbij van overeenkomstige toepassing.
- 12.5. Wederpartij garandeert in aanvulling op artikel 12.3 dat hij Gebreken die Opdrachtgever tijdens de Acceptatieprocedure heeft geconstateerd, maar die voor hem geen reden vormden

om niet tot Acceptatie over te gaan, met bekwame spoed na Acceptatie voor zijn rekening zal herstellen.

- 12.6. De in artikel 12.3 bedoelde garantie geldt niet voor zover Wederpartij aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever.
- 12.7. Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.

Artikel 13. Ondersteuning en Onderhoud

- 13.1. Wederpartij maakt Opdrachtgever en diens Personeel op verzoek vertrouwd met het gebruik van de Prestatie. Indien Wederpartij tevens belast is geweest met de Implementatie van de Prestatie, wordt die ondersteuning in beginsel gegeven door Personeel dat daarbij betrokken is geweest.
- 13.2. Aard, omvang, duur en (indien van toepassing) kosten van de ondersteuning worden afzonderlijk in de Overeenkomst vermeld.
- 13.3. Indien Opdrachtgever dat wenst onderhoudt Wederpartij de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7.

Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk

- 14.1. Wederpartij factureert op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 14.2. Wederpartij verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
- 14.3. Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
 - a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie;
 - b. zijn recht op schadevergoeding en/of;
 - c. zijn recht op ontbinding.
- 14.4. Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na instemming van Opdrachtgever.

Artikel 15. Betaling en controle

- 15.1. Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie.

- 15.2. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen de in artikel 15.1 bedoelde termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege een kostenvergoeding als bedoeld in artikel 6:96 lid 4 Burgerlijk Wetboek en de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek over het openstaande bedrag verschuldigd. De kosten- en rentevergoeding wordt voldaan op vordering van Opdrachtnemer. Wederpartij heeft geen recht op rentevergoeding, indien de desbetreffende factuur niet voldoet aan overeengekomen vereisten.
- 15.3. Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekkt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwaam spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen.
- 15.4. Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of het deel daarvan waarover tussen partijen geen overeenstemming bestaat opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem in redelijkheid twijfel kan bestaan over de juistheid van de desbetreffende factuur.
- 15.5. In geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, doet Wederpartij afstand van enig recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

Artikel 16. Voorschot

- 16.1. Indien Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst een betaling verricht voor een Prestatie die nog niet is geaccepteerd, kan hij verlangen dat Wederpartij voorafgaand aan die betaling(en) een kredietinstellingsgarantie 'op afroep' aan hem afgeeft ter waarde van het (de) vooraf betaalde bedrag(en). Aan de kredietinstellingsgarantie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- 16.2. Wordt de Prestatie vanwege een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Wederpartij niet binnen de overeengekomen termijn geaccepteerd, dan is Wederpartij de wettelijke rente over het voorschot verschuldigd voor de tijd dat de tekortkoming voortduurt.
- 16.3. De kredietinstellingsgarantie 'op afroep' wordt afgegeven door een in het maatschappelijk verkeer betrouwbaar geachte instelling als aangewezen in het kader van de uitvoeringsregelgeving op basis van artikel 37 Comptabiliteitswet 2001, overeenkomstig het bij de Overeenkomst gevoegde model. Na finale Acceptatie ontvangt Wederpartij het document waarin de garantie is vastgelegd, terug.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1. Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de

rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het geschil te beslechten indien partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen.

- 17.2. Partijen verplichten hun Personeel om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in artikel 17.1 na te komen.
- 17.3. Wederpartij verleent op verzoek van Opdrachtgever haar medewerking aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij.
- 17.4. Wederpartij stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking.
- 17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.

Artikel 18. Verwerking persoonsgegevens

- 18.1. Voor zover Wederpartij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Wederpartij als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt. Wederpartij is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 18.2. Wederpartij zal in het in artikel 18.1 bedoelde geval passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Wederpartij legt de maatregelen schriftelijk vast.
- 18.3. Wederpartij verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 1 Wbp, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Opdrachtgever. Het voorgaande geldt onverkort ook voor grensoverschrijdende verzending en/of distributie en/of verstrekking van persoonsgegevens naar niet EU-landen.
- 18.4. Wederpartij verleent Opdrachtgever haar volledige medewerking om betrokkenen in de zin van artikel 1 onder f Wbp (i) inzage in hun persoonsgegevens te laten krijgen, (ii) persoonsgegevens te laten verwijderen of te corrigeren, en/of (iii) aan te laten tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn of, indien Opdrachtgever het standpunt van betrokkenen bestrijdt, vast te leggen dat betrokkenen zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt.

Artikel 19. Beveiligingsprocedures en huisregels

- 19.1. Voor zover de Prestatie bij Opdrachtgever wordt verricht draagt Wederpartij haar Personeel op de door Opdrachtgever aangegeven beveiligingsprocedures en huisregels in acht te nemen.
- 19.2. Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd.
- 19.3. Opdrachtgever kan het Personeel van Wederpartij dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen. Wederpartij verleent aan dat onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren.
- 19.4. Wederpartij meldt de komst van zijn Personeel op een locatie van Opdrachtgever tijdig bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Wederpartij zorgt ervoor dat zijn Personeel zich op verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens haar werkzaam is. Opdrachtgever mag een ieder de toegang tot een van zijn locaties weigeren.
- 19.5. Indien een persoon die behoort of behoort tot het Personeel van Wederpartij en in die hoedanigheid locaties van Opdrachtgever bezoekt, om wat voor reden ook niet meer voor Wederpartij werkzaam is respectievelijk zal zijn, meldt Wederpartij dat onverwijd aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Artikel 20. Arbeidsomstandigheden

- 20.1. Voorzover werkzaamheden bij Opdrachtgever worden uitgevoerd, zorgt Opdrachtgever voor een adequate en veilige werkplek.
- 20.2. Wederpartij draagt er zorg voor dat zijn Personeel tijdig bekend is met bij Opdrachtgever geldende voorschriften inzake arbeidsomstandigheden en stelt Opdrachtgever met bekwame spoed op de hoogte indien hem blijkt van omstandigheden die een inbreuk op die voorschriften (kunnen) maken.

Artikel 21. Melding in publicaties en/of reclame-uitingen

Wederpartij maakt in publicaties (waaronder begrepen persberichten) of reclame-uitingen impliciet noch explicet melding van de Prestatie en gebruikt de naam van Opdrachtgever niet als referentie, dan na toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 22. Vervanging Personeel van Wederpartij

- 22.1. Wederpartij vervangt Personeel alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan daaraan voorwaarden verbinden.
- 22.2. Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.

- 22.3. Bij vervanging van Personeel brengt Wederpartij geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Wederpartij aantoont dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.
- 22.4. Bij vervanging van Personeel stelt Wederpartij tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen te dien aanzien zijn overeengekomen.

Artikel 23. Onderaanname

- 23.1. Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Deze toestemming, waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 23.2. Toestemming van Opdrachtgever laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet.

Artikel 24. Overdracht rechten en verplichtingen

- 24.1. Partijen dragen uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, niet zonder toestemming van de andere partij aan een derde over. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
- 24.2. Het eerste lid geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten zoals een pandrecht.

Artikel 25. Dreigende vertraging

- 25.1. Indien de uitvoering van de Prestatie vertraging dreigt te ondervinden, deelt Wederpartij dat onmiddellijk aan Opdrachtgever mee onder vermelding van de oorzaak en consequenties daarvan. Tevens stelt Wederpartij Opdrachtgever daarbij maatregelen voor om (verdere) vertraging te voorkomen.
- 25.2. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de in artikel 25.1 bedoelde mededeling, bericht Opdrachtgever aan Wederpartij of hij al dan niet instemt met de voorgestelde maatregelen. Instemming betekent niet dat Opdrachtgever de oorzaak van de dreigende vertraging erkent en laat zijn rechten jegens de Wederpartij onverlet.

Artikel 26. Aansprakelijkheid

- 26.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt

of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.

- 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 26.3. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
- 26.4. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:
 - a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;
 - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;
 - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8.
- 26.5. Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt.

Artikel 27. Overmacht

- 27.1. Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor haar rekening komt levert overmacht op.
- 27.2. Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits of solvabiliteitsproblemen.
- 27.3. Indien Wederpartij terzake van een tekortkoming als bedoeld in artikel 27.1 aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij behoorlijke nakoming daarvan niet zou hebben gehad, vergoedt Wederpartij de door Opdrachtgever als gevolg van die tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het in de vorige volzin bedoelde voordeel. Het bepaalde in artikel 26 ledens 2 en 3 is daarbij van toepassing.

Artikel 28. Gebreken in de samenwerking met andere programmatuur of apparatuur

- 28.1. Wederpartij neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met door Opdrachtgever aangewezen andere wederpartijen en/of leveranciers van Opdrachtgever indien op enig moment blijkt dat de Prestatie niet goed functioneert in samenhang met andere bij Opdrachtgever in gebruik zijnde of te nemen programmatuur en/of producten.
- 28.2. Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen

voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.

Artikel 29. Verzekering

- 29.1. Wederpartij heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- 29.2. De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste EURO 1.250.000 per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag.
- 29.3. Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.
- 29.4. Wederpartij zegt een verzekering als bedoeld in artikel 29.1 voor de duur van de Overeenkomst niet op zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Evenmin wijzigt Wederpartij de voorwaarden waaronder deze verzekering werd aangegaan uit eigen beweging ten nadele van Opdrachtgever.

Artikel 30. Ontbinding en opzegging

- 30.1. Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.
- 30.2. In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.
- 30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
- 30.4. Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen.
Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoon dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.

- 30.5. Indien Opdrachtgever met Wederpartij twee of meer samenhangende Overeenkomsten heeft gesloten, mag Opdrachtgever in de gevallen bedoeld in artikel 30.1 en 30.3 ook de andere Overeenkomst(en) op de aangegeven wijze ontbinden. Van samenhing als hier voor bedoeld, moet blijken uit de (bijbehorende) Overeenkomsten.
- 30.6. Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald.
- 30.7. Bij tussentijdse beëindiging van Opdrachten met een eenmalig karakter dan wel een vaste looptijd waarbij de verschuldigdheid van de Vergoeding afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de Opdrachtnemer bij opzegging door Opdrachtgever op basis van het bepaalde in artikel 30.6 recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de Vergoeding. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de Opdracht is geëindigd. Opdrachtnemer heeft slechts recht op de (volledige) Vergoeding, indien het einde van de Opdracht aan Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volledige Vergoeding, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van de Vergoeding worden de besparingen die voor de Opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.
- 30.8. Bij tussentijdse beëindiging van overige Overeenkomsten op basis van het bepaalde in artikel 30.6 vindt tussen Opdrachtgever en Wederpartij afrekening plaats op basis van (a) het gedeelte van de Vergoeding dat betrekking heeft op het gedeelte van de Prestatie dat Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de beëindiging door opzegging reeds heeft verricht, (b) overige verplichtingen die Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds is aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt en (c) winstderving voor zover die winstderving geen onderdeel vormt van de onder a) en b) genoemde kosten.
- 30.9. Inden een Overeenkomst zowel bestaat uit een Opdracht als uit andere Prestaties is het bepaalde in de artikel 30.7 en 30.8 op de desbetreffende gedeeltes van de Overeenkomst van toepassing.

Artikel 31. Behoud recht om nakoming te vorderen

Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling daaruit te verlangen, tast het recht om daarvan alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende partij schriftelijk uitdrukkelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.

Artikel 32. Exitclausule

- 32.1. Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Wederpartij op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te

zorgen dat een nieuwe Wederpartij of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen de uitvoering van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Tevens retourneert Wederpartij aan Opdrachtgever onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere goederen (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers).

- 32.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4.

Artikel 33. Omkoping en belangenverstrengeling

- 33.1. Partijen bieden elkaar noch derden aan - noch vragen zij, accepteren zij of krijgen zij van elkaar of derden, voor henzelf of enige andere partij - enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk. Opdrachtgever kan de Overeenkomst bij het constateren van een dergelijke praktijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
- 33.2. Indien blijkt dat Personeel van Opdrachtgever een al dan niet betaalde nevenfunctie bij Wederpartij vervult of ten tijde van de onderhandelingen over de totstandkoming van de Overeenkomst heeft vervuld, zonder dat Opdrachtgever daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst door Wederpartij is ingelicht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden en onverminderd enig recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.

Artikel 34. Voortdurende verplichtingen

Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.

Artikel 35. Vervolgopdracht

Wederpartij kan aan de Overeenkomst geen recht ontlenen tot het verkrijgen van een vervolgopdracht.

Artikel 36. Nietige en vernietigde bepalingen

Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige en vernietigde bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vervangende regeling te treffen. Doel en strekking van de Overeenkomst worden daarbij niet aangetast.

Artikel 37. Geschillen en toepasselijk recht

- 37.1. Ieder geschil tussen partijen terzake van de Overeenkomst wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.
- 37.2. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing met uitdrukkelijke uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht waaronder het Weens Koopverdrag.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP

Deze bepalingen zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing bij de koop van IT-Producten (verder aan te duiden als Producten) zoals computers, laptops en servers.

Artikel 38. Installatie

- 38.1. Indien de aard en/of omvang van de Prestatie daartoe aanleiding geeft kan Leverancier de plaats van Installatie van het Product voorafgaand aan de Aflevering inspecteren.
- 38.2. Indien Leverancier de plaats van Installatie ongeschikt bevindt, deelt hij dat zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever mee. Vervolgens zullen Opdrachtgever en Leverancier in onderling overleg een geschikte plaats van Installatie bepalen.

Artikel 39. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat:

- a. het Product bij Aflevering is samengesteld uit nieuwe onderdelen;
- b. het Product hem ten tijde van de Aflevering in volledige eigendom toebehoort, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en vrij is van andere lasten en beperkingen.

Artikel 40. Bijzondere informatieverplichting

Leverancier informeert Opdrachtgever gedurende tenminste 3 jaar na het sluiten van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van het Product.

Artikel 41. Modificaties van Producten

Indien de fabrikant van een Product een modificatie daarvan voorschrijft, zorgt Leverancier ervoor dat die modificatie zo spoedig mogelijk kosteloos hetzij door hemzelf hetzij door de fabrikant van het Product wordt uitgevoerd.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Opdrachtgever Gebruiksrechten verwerft.

Artikel 42. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 42.1. Escrow: het deponeren van (een kopie van) de Broncode bij een onafhankelijke derde opdat Opdrachtgever deze, bij het in vervulling gaan van een of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden, eigenmachtig kan (laten) gebruiken voor het herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de Standaardprogrammatuur.
- 42.2. Installatiekopie: een gegevensdrager met daarop de Standaardprogrammatuur waarvoor het Gebruiksrecht wordt verleend.
- 42.3. Rechthebbende: degene bij wie het intellectueel eigendomsrecht op de Standaardprogrammatuur berust.

Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht

- 43.1. Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
- 43.2. In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:
 - a. het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;
 - b. het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en "hot standby" te houden voor het geval van een calamiteit;
 - c. het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;
 - d. het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.
- 43.3. Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwaame spoed mee. Opdrachtgever verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.

- 43.4. Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.
- 43.5. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.

Artikel 44. Garanties

In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat:

- a. de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan;
- b. indien hij niet de Rechthebbende van de Standaardprogrammatuur is, hij door Rechthebbende is gemachtigd om namens deze Gebruiksrechten aan derden te verschaffen. Leverancier verstrekt Opdrachtgever op verzoek een kopie van die machtiging.

Artikel 45. Verstrekken van een Installatiekopie

- 45.1. Leverancier verstrekt Opdrachtgever zo mogelijk een Installatiekopie, of stelt deze in de gelegenheid die zelf te maken. De prijs daarvan is in de Vergoeding begrepen.
- 45.2. Indien Opdrachtgever recht heeft op de ontvangst van Nieuwe versies, geldt het bepaalde in artikel 45.1 ook ten aanzien daarvan.
- 45.3. Indien de Installatiekopie in het ongerede is geraakt of zodanig beschadigd dat het Overeengekomen gebruik niet meer mogelijk is, verstrekt Leverancier Opdrachtgever op verzoek met bekwame spoed een nieuwe Installatiekopie van de oorspronkelijk geleverde versie alsmede van door Opdrachtgever in gebruik genomen Verbeterde en Nieuwe Versies daarvan of stelt hij Opdrachtgever in de gelegenheid die zelf te maken. Leverancier kan daarbij, voorzover van toepassing, alleen aanspraak maken op vergoeding van de kostprijs van de materialen van de Installatiekopie.

Artikel 46. Omzetting in andere Gebruiksrechten

- 46.1. Indien Leverancier het aan Opdrachtgever verleende Gebruiksrecht op enig moment wil omzetten in een ander gebruiksrecht ten aanzien van de Standaardprogrammatuur treedt hij daarover, alsmede over de daarbij te hanteren omwisselverhouding, vooraf in overleg met Opdrachtgever. Aan een dergelijke omzetting zijn voor Opdrachtgever geen nadelige gevolgen van welke aard ook, verbonden.
- 46.2. Indien partijen bij het overleg bedoeld in artikel 46.1 geen overeenstemming bereiken, mag Opdrachtgever zijn Gebruiksrecht onverkort blijven uitoefenen.

Artikel 47. Escrow

- 47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.
- 47.2. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- 47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.
- 47.4. Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN OPDRACHTEN

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever diensten verricht zoals adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdienssten of Detachering.

OPDRACHTEN ALGEMEEN

Artikel 48. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1, onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 48.1. **Detachering:** het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van Personeel om onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, werkzaamheden te verrichten.
- 48.2. **Maatwerkprogrammatuur:** specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.

Artikel 49. Plaats en tijden werkzaamheden

De werkzaamheden worden verricht op de in de Overeenkomst bepaalde tijd en plaats. Opdrachtgever kan de plaats waar de werkzaamheden worden verricht wijzigen, mits hij dat uiterlijk 3 Werkdagen voor ingang van de wijziging aan Opdrachtnemer kenbaar maakt. Indien de wijziging aantoonbaar leidt tot hogere kosten voor Opdrachtnemer, vergoedt Opdrachtgever die kosten. In het tegenovergestelde geval heeft Opdrachtgever recht op een daarmee overeenstemmende verlaging van de Vergoeding.

Artikel 50. Inzet specifiek Personeel

Indien Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan met het oog op de uitvoering daarvan door een of meer specifieke personen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat die personen ook inderdaad met de uitvoering belast worden en blijven.

Artikel 51. Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 51.1. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand

van zijn werkzaamheden, het tot dan toe aan de Opdracht bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.

- 51.2. Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.

Artikel 52. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 29 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van de Opdracht, gebruikelijke wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

Artikel 53. Arbeidsvoorwaarden

- 53.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die op hem en zijn werknemers van toepassing is.
- 53.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 53.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 53.4 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd en onverwijd aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- 53.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

OPDRACHTEN SPECIFIEK

ADVIESDIENSTEN

Artikel 54. Dagelijkse leiding en toezicht

De dagelijkse leiding van en het toezicht op de uitvoering van de Opdracht berusten bij Opdrachtnemer.

Artikel 55. Projectleiders

Partijen kunnen (ieder) een projectleider benoemen wiens bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden in de Overeenkomst worden geregeld.

Artikel 56. Projectfasering

In geval van fasering van het project worden de verschillende projectfasen in de Overeenkomst benoemd. Daarbij wordt vermeld uit welke werkzaamheden de afzonderlijke fasen bestaan, voor welke werkzaamheden Fatale termijnen gelden, tot welke uitkomst ze moeten leiden en wanneer en hoe ze worden afgesloten.

ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

Artikel 57. Leiding en toezicht, benoeming projectleiders en projectfasering

Bij ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur zijn artikel 54 tot en met artikel 56 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 58. Oplevering Maatwerkprogrammatuur

De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode.

Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur

- 59.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 vindt Acceptatie van Maatwerkprogrammatuur als volgt plaats.
- 59.2. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tijdig op de hoogte van de Oplevering van de Maatwerkprogrammatuur.
- 59.3. Indien Opdrachtgever een acceptatietest (laat) verricht(en), stelt hij zo spoedig mogelijk een testverslag op en zendt hij dat ondertekend aan Opdrachtnemer. In het testverslag worden geconstateerde Gebreken vastgelegd alsook of Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goed- of afkeurt.
- 59.4. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur goedkeurt, geldt de datum van ondertekening van het testverslag als datum van Acceptatie.
- 59.5. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur niet bij eerste uitvoering van de acceptatietest goedkeurt zal hij deze test binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn geheel of gedeeltelijk herhalen. In een aanvullend testverslag legt Opdrachtgever vervolgens vast of de bij de eerste test geconstateerde Gebreken zijn verholpen en of hij de Maatwerkprogrammatuur thans wel goedkeurt.
- 59.6. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe door Opdrachtgever te

verlenen redelijke termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.

- 59.7. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 59.8. Het bepaalde in artikel 59 laat het bepaalde in artikel 30 onverlet, dat wil zeggen dat Opdrachtgever niet gehouden is de procedure van artikel 59 te doorlopen indien Wederpartij op andere gronden in verzuim is.

Artikel 60. Onderhoud Maatwerkprogrammatuur

- 60.1. Indien Opdrachtgever Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Opdrachtnemer hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Opdrachtnemer verstrekkt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Opdrachtgever of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Opdrachtgever zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren.
- 60.2. Indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer tevens Onderhoud is overeengekomen, geldt hetgeen dienaangaande in die Overeenkomst is bepaald.

DETACHERING

Artikel 61. Toepasselijkheid

Van Detachering en derhalve toepasselijkheid van artikel 61 tot en met artikel 67 is alleen sprake indien de betreffende Overeenkomst door partijen nadrukkelijk als Overeenkomst van Detachering is benoemd.

Artikel 62. Garanties

In aanvulling op het bepaalde in artikel 12.1 garandeert Opdrachtnemer dat hij steeds over voldoende Personeel ten behoeve van Opdrachtgever kan beschikken om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.

Artikel 63. Werkdagen en -tijden

- 63.1. Werkdagen en -tijden van door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld Personeel zijn gelijk aan die van het Personeel van Opdrachtgever op de betreffende locatie.
- 63.2. Van overwerk is alleen sprake indien op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden worden verricht buiten de Werkdagen en -tijden als bedoeld in artikel 63.1. Werkzaamheden aansluitend op de in dat artikel bedoelde werktijden van ten hoogste een half uur, worden niet als overwerk aangemerkt.

Artikel 64. Uitlening en tewerkstelling buiten Nederland

- 64.1. Opdrachtgever leent bij hem gedetacheerd Personeel niet zonder toestemming van Opdrachtnemer uit aan derden.
- 64.2. Opdrachtgever stelt bij hem gedetacheerd Personeel niet zonder toestemming van Opdrachtnemer te werk buiten Nederland.

Artikel 65. Verlof- en cursusdagen

- 65.1. Personeel van Opdrachtnemer neemt in overleg met Opdrachtgever en rekening houdend met de normale voortgang van de werkzaamheden verlof op.
- 65.2. Verlof dat door Personeel van Opdrachtnemer wordt opgenomen, is voor rekening van Opdrachtnemer.
- 65.3. Kosten van cursussen die op verzoek van Opdrachtgever worden gevuld alsmede de daarmee gemoeide tijd, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 65.4. Opdrachtgever kan jaarlijks een aantal dagen aanwijzen waarop zijn kantoor om nader aan te geven redenen gesloten is. In dat geval worden ook door Personeel van Opdrachtnemer geen werkzaamheden verricht op die locatie.

Artikel 66. Vrijwaring

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van het Personeel van Opdrachtnemer gebaseerd op het beweerdelijk bestaan van een arbeidsovereenkomst met Opdrachtgever.

Artikel 67. Inlenersaansprakelijkheid

- 67.1. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen inlenersaansprakelijkheid voor de loonheffingen en omzetbelasting die Opdrachtnemer of door deze ingeschakelde derden in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst verschuldigd zijn of worden.
- 67.2. Opdrachtgever mag de loonheffingen en omzetbelasting die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Overeenkomst moet afdragen, betalen op een zogenoemde g-rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer niet over een g-rekening beschikt opent hij zo mogelijk op eerste verzoek van Opdrachtgever een g-rekening en doet hij al hetgeen nodig is voor het gebruik daarvan.

ALGEMENE RIJKSVOORWAARDEN BIJ IT-OVEREENKOMSTEN (ARBIT)

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD

De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene bepalingen van de ARBIT van toepassing indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer Onderhoud overeenkomt.

ONDERHOUD ALGEMEEN

Artikel 68. Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de ARBIT wordt, in aanvulling op artikel 1 onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 68.1. Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
- 68.2. Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.
- 68.3. Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.
- 68.4. Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- 68.5. Reactietijd: de tijd waarbinnen (Personnel van) Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- 68.6. Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
- 68.7. Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.
- 68.8. Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Artikel 69. Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties

Ook indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door laatstgenoemde voor Opdrachtgever verrichte Prestatie, zijn deze Bijzondere bepalingen daarop van toepassing.

Artikel 70. Ingangstijdstip Onderhoud

Opdrachtnemer verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.

Artikel 71. Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

- 71.1. Opdrachtnemer voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Opdrachtnemer Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.
- 71.2. Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren uitgevoerd.
- 71.3. Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 71.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt.

Artikel 72. Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 72.1. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.
- 72.2. Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 72.3. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Storingen en de resultaten van Onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.

Artikel 73. Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen

- 73.1. Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud.
- 73.2. De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.
- 73.3. Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.

Artikel 74. Preventief Onderhoud

Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Opdrachtnemer de Prestatie regelmatig en tenminste één keer per jaar op haar goede werking.

Artikel 75. Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

- 75.1. Opdrachtgever meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 75.2. Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.

75.3. De reactie van Opdrachtnemer op een melding als bedoeld in artikel 75.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 73.3 is daarbij van toepassing.

Artikel 76. Nakoming Service levels

- 76.1. Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.
- 76.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen.
- 76.3. Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.

Artikel 77. Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer

Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst alleen met behoud van rechten door een derde laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt.

Artikel 78. Testen resultaat Onderhoud

Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.

Artikel 79. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 29 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van het Onderhoud, gebruikelijk wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

ONDERHOUD SPECIFIEK

PRODUCTEN

Artikel 80. Modificaties Producten

Opdrachtnemer voert modificaties van Producten die niet door de fabrikant of Leverancier zijn voorgeschreven, uit in overleg met en niet dan na instemming van Opdrachtgever met de daarbij behorende prijsopgave.

Artikel 81. Vervanging onderdelen

- 81.1. Indien de vervanging van onderdelen door Opdrachtnemer leidt of kan leiden tot wijzigingen in het functioneren van het Product, vindt die vervanging alleen plaats met instemming van Opdrachtgever.
- 81.2. Onderdelen worden alleen vervangen door nieuwe, functioneel en technisch tenminste gelijkwaardige onderdelen.

PROGRAMMATUUR

Artikel 82. Omvang Onderhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.

Artikel 83. Ondersteuning

- 83.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 13 verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op diens verzoek ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van Programmatuur.
- 83.2. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om ondersteuning vragen op de in de Overeenkomst tot Onderhoud vermelde tijden.
- 83.3. Indien Opdrachtgever om ondersteuning als bedoeld in artikel 83.2 vraagt, brengt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en, indien van toepassing, binnen de Reactietijd contact tot stand tussen een programma-specialist en Opdrachtgever.

Artikel 84. Verbeterde en Nieuwe versies

- 84.1. Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 84.2. Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde én Nieuwe versies.
- 84.3. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoelen. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.
- 84.4. Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.
- 84.5. Indien Opdrachtnemer er voor kiest om in plaats van een Nieuwe versie andere Programmatuur uit te brengen en te stoppen met Innovatief Onderhoud op de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur, kan Opdrachtgever aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een

Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe versie.



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Marktconformiteit

OVERIGE:

Categorie: ICT-Werkomgeving Rijk | IWR2016|LAM

Gezocht index:

Rijk - Kantoor - Werkplekken

Wijziging(en) van de standaard:

Niet van toepassing

Persoonscapaciteit:

2500 BTU-D-07-15-06

Bijlage 07 Marktconformiteit

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Marktconformiteitsinstrumenten.....	4
2.1.	Plafondtarieven voor Hoofdproducten	4
2.2.	Indexering van Plafondtarieven	5
2.3.	Vrijwillige verlaging Plafondtarieven	6
2.4.	Verandering van specificaties van Referentieproducten.....	6
2.4.1.	Toelichting	6
2.4.2.	Gewijzigd Referentieproduct.....	7
2.4.3.	Nieuw Referentieproduct.....	8
2.5.	Indexering van Tarieven voor Diensten	8
2.6.	Prijsindex Nevenproducten.....	9

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

Deze Bijlage beschrijft de instrumenten en randvoorwaarden die bijdragen aan het handhaven van de marktconformiteit van Tarieven voor Producten en Diensten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, en die een prikkel vormen voor de marktwerking. Tevens wordt een methodiek beschreven voor het vaststellen van de marktconformiteit per Opdrachtnemer om deze te gebruiken als gunningcriterium voor Nadere overeenkomsten.

Het betreft op hoofdlijnen:

- Plafondtarieven voor Hoofdproducten;
- Indexering van Plafondtarieven;
- Vrijwillige verlaging Plafondtarieven;
- Verandering van specificaties van Referentieproducten;
- Indexering van Tarieven voor Diensten;
- Prijsindex Nevenproducten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Marktconformiteitsinstrumenten

2.1. Plafondtarieven voor Hoofdproducten

Voor Producten mag Opdrachtnemer in een aantal gevallen niet een hoger Tarief rekenen dan het bij een Product behorende Plafondtarief. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen Hoofdproducten en Nevenproducten:

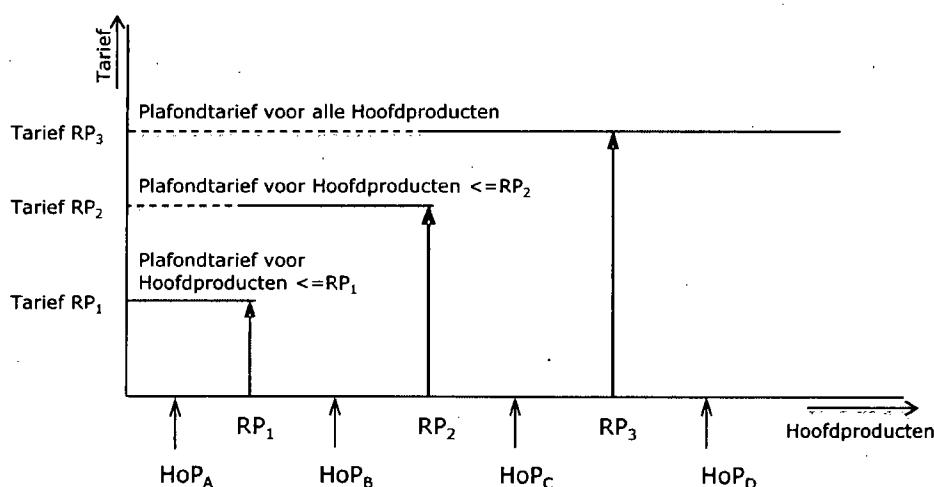
- Hoofdproducten zijn Producten die Opdrachtnemer als zodanig aanmerkt in de webshop en die vergelijkbaar zijn met de Referentieproducten van een Productcategorie. Opdrachtnemer mag per Productcategorie niet meer en niet minder Producten als Hoofdproduct aanmerken dan het in Bijlage 24- Overzicht Referentieproducten genoemd maximum respectievelijk minimum aantal voor die Productcategorie.
- Nevenproducten zijn de overige Producten die vallen binnen de scope van de Raamovereenkomsten, maar die Opdrachtnemer niet als Hoofdproduct heeft aangemerkt.

Voor Hoofdproducten die op basis van de in Bijlage 24 genoemde criteria gelijke of lagere specificaties hebben dan Referentieproduct 1, 2, of 3 geldt dat het Tarief niet hoger mag zijn dan de in Bijlage 03 – Tarieflijst opgenomen Plafondtarieven van respectievelijk Referentieproduct 1, 2 en 3. Per Productcategorie zijn er drie Referentieproducten en bijbehorende Plafondtarieven. Voor Hoofdproducten met zwaardere specificaties dan het hoogste Referentieproduct geldt het Plafondtarief van het hoogste Referentieproduct. Plafondtarieven voor Referentieproducten zijn nooit hoger dan het Plafondtarief voor een hoger genummerd Referentieproduct.

De tariefbegrenzing voor Hoofdproducten op basis van Plafondtarieven geldt in alle gevallen, waaronder (maar niet beperkt tot):

- de weergegeven Tarieven in de webshop;
- Tarieven die van toepassing zijn bij bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging;
- offertes naar aanleiding van nadere oproep tot mededinging;
- offertes onder een Nadere overeenkomst;
- vastgelegde Tarieven in een Nadere overeenkomst.

In onderstaand schema is e.e.a. schematisch weergegeven.



Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Voorbeelden:

- *HoP_A is een Hoofdproduct dat lagere of gelijke specificaties heeft dan Referentieproduct RP₁. Het Tarief voor HoP_A mag niet hoger zijn dan het Plafondtarief voor RP₁.*
- *HoP_B is een Hoofdproduct dat lagere of gelijke specificaties heeft dan Referentieproduct RP₂, maar hoger dan Referentieproduct RP₁. Het Tarief voor HoP_B mag niet hoger zijn dan het Tarief voor Referentieproduct RP₂.*
- *HoP_C is een Hoofdproduct dat lagere of gelijke specificaties heeft dan Referentieproduct RP₃, maar hoger dan Referentieproduct RP₂. Het Tarief voor HoP_C mag niet hoger zijn dan het Tarief voor Referentieproduct RP₃.*
- *HoP_D is een Hoofdproduct dat hogere specificaties heeft dan Referentieproduct RP₃. Het Tarief voor HoP_D mag niet hoger zijn dan het Tarief voor Referentieproduct RP₃.*

Voor Nevenproducten is er geen regulering op basis van Plafondtarieven van kracht.

2.2. Indexering van Plafondtarieven

De Plafondtarieven worden jaarlijks geïndexeerd. De meetmomenten daarvoor zijn exact 11, 23, respectievelijk 35 maanden na startdatum van de Raamovereenkomst. De daaruit resulterende nieuwe Plafondtarieven worden exact 1 maand daarna van kracht, wat 1, 2, respectievelijk 3 jaar is na startdatum van de Raamovereenkomst.

Bij het vaststellen van de nieuwe Plafondtarieven wordt de CBS-Productenprijsindex (PPI) voor computers en randapparatuur gebruikt (262) voor de "afzetprijzen binnenland". Zie [http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81974ned&D1=a&D2=a&D3=355&D4=\(1-13\)-I&VW=T](http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81974ned&D1=a&D2=a&D3=355&D4=(1-13)-I&VW=T).

De tariefaanpassing die jaarlijks aan de hand van het indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste jaar voorafgaand aan het meetmoment. Omdat de vaststelling door het CBS niet volledig synchroon met het meetmoment plaatsvindt, wordt het laatst openbaar gepubliceerde (definitieve of voorlopige) indexcijfer dat bekend is op het meetmoment gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier één jaar vanaf te trekken.

Voorbeelden:

Stel:

- De indexeringsdatum van de Raamovereenkomst is 1 augustus 2014.
- Het meetmoment is 1 juli 2014.
- Het laatste voor 1 juli 2014 gepubliceerde indexcijfer is van februari 2014.
⇒ de te beschouwen periode is van maart 2013 t/m februari 2014.

Het nieuwe Plafondtarief wordt door Collectief Contract Management (CCM) als volgt vastgesteld:

$$\text{Plafondtarief}_{\text{nieuw}} = \text{Plafondtarief}_{\text{oud}} + \text{Plafondtarief}_{\text{oud}} * \text{CBSvolgfactor}_{\text{PCAT}} * \text{index\%}$$

Daarbij is index% de procentuele prijsverandering als gevolg van de CBS-Productenprijsindex en wordt berekend met:

$$\text{index\%} = (\text{indexcijfer}_{\text{nieuw}} / \text{indexcijfer}_{\text{oud}}) - 1$$

Daarbij is CBSvolgfactor_{PCAT} de per combinatie van Productcategorie en Merk voor Opdrachtnemer vastgelegde waarde in Bijlage 03 - Tarieflijst van de Raamovereenkomst. Deze waarden zijn door Opdrachtnemer opgegeven bij diens Inschrijving en liggen vast, afgezien van uit te voeren indexeringen zoals beschreven in deze paragraaf, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De procedure voor het bekraftigen van de nieuwe Plafondtarieven verloopt als volgt:

1. CCM verstrekkt aan Opdrachtnemer binnen 2 weken na het meetmoment een gewijzigde versie van Bijlage 03 - Tarieflijst en deelt tegelijk het toegepaste indexcijfer mede dat daarvoor gebruikt is.
2. Opdrachtnemer controleert de gewijzigde Bijlage 03 en bespreekt eventuele omissies met CCM. Opdrachtnemer mag Plafondtarieven neerwaarts bijstellen.
3. Opdrachtnemer stuurt een door een daartoe bevoegde functionaris ondertekende versie van de resulterende Bijlage 03 - Tarieflijst (met eventueel aangebrachte neerwaartse bijstellingen van Plafondtarieven), in tweevoud, voorafgaand aan de datum waarop de wijziging van kracht wordt (één maand na het meetmoment) aan CCM.
4. CCM stuurt één exemplaar van de door Hoofdopdrachtgever ondertekende Bijlage 03 aan Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer verwerkt de nieuwe Plafondtarieven in de webshop zodanig dat deze exact één maand na het meetmoment van kracht worden.

2.3. Vrijwillige verlaging Plafondtarieven

Opdrachtnemer mag diens Plafondtarieven op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst neerwaarts bijstellen. De redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld zijn:

1. Deelnemers mogen bij de gunning van Nadere overeenkomsten Plafondtarieven als subgunningscriterium gebruiken. Een verlaging van een Plafondtarief kan voor Opdrachtnemer derhalve de kans op gunning van Nadere overeenkomsten verhogen.
2. Deelnemers toetsen periodiek of de Opdrachtnemer met wie een Nadere overeenkomst is gesloten nog steeds de partij is die de meest gunstige voorwaarden biedt (zie Bijlage 16 – Gunning Nadere Overeenkomsten).
3. Opdrachtnemer kan de kans op continuering van Nadere overeenkomsten positief beïnvloeden door Plafondtarieven te verlagen.

De procedure voor het verlagen van Plafondtarieven is als volgt:

1. Opdrachtnemer verstrekkt een gewijzigde versie van Bijlage 03 – Tarieflijst in tweevoud, getekend door een daartoe bevoegde functionaris, aan CCM met een begeleidend schrijven waarin de aanpassingen worden aangegeven en de gewenste ingangsdatum.
2. CCM controleert de gewijzigde Bijlage 03 – Tarieflijst en bespreekt eventuele omissies met Opdrachtnemer.
3. CCM stuurt een tweezijdig getekende versie van de resulterende Bijlage 03 aan Opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer verwerkt de nieuwe Plafondtarieven in de webshop zodanig dat deze exact op de ingangsdatum van kracht worden, onder voorwaarde dat CCM een tweezijdig ondertekende versie aan Opdrachtnemer heeft verstrekkt.

Opdrachtnemer mag deze procedure niet vaker toepassen dan drie keer per jaar, gerekend vanaf de startdatum van de Raamovereenkomst.

2.4. Verandering van specificaties van Referentieproducten

2.4.1. Toelichting

Door technologische innovaties kan de wens ontstaan om de specificaties van Referentieproducten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te veranderen. De wijze waarop dit plaatsvindt, hangt af van de mate waarin het nieuwe/gewijzigde Referentieproduct afwijkt van bestaande Referentieproducten. CCM bepaalt of een dergelijke verandering wordt doorgevoerd. Het staat Opdrachtnemer vrij om suggesties aan te dragen aan CCM.

Indien de specificaties van het nieuwe/gewijzigde Referentieproduct beperkt afwijken van een bestaand Referentieproduct, dan kan een relatieve benchmark worden ingezet om het bijbehorende Plafondtarief vast te stellen. De procedure hiervoor is beschreven in paragraaf 2.4.2.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Indien er sprake is van een nieuw Referentieproduct waarvoor de Plafondtarieven niet kunnen worden afgeleid van een bestaand Referentieproduct dan kan een nieuwe offerteaanvraag worden aangewend om dit Referentieproduct op te nemen in de Raamovereenkomst. De procedure hiervoor is beschreven in paragraaf 2.4.3.

2.4.2. Gewijzigd Referentieproduct

De navolgende procedure betreft de vaststelling van nieuwe Plafondtarieven voor een gewijzigd/nieuw Referentieproduct door middel van een relatieve benchmark:

1. CCM informeert Opdrachtnemers over het voornemen om een gewijzigd Referentieproduct op te nemen in de Raamovereenkomst en de bijbehorende specificaties ten behoeve van Bijlage 24 - Overzicht Referentieproducten.
 2. Voor zover Opdrachtnemer bezwaren ziet in de voorgenomen aanpassing en de toepassing van een relatieve benchmark dient deze binnen 7 Werkdagen een gemotiveerd bezwaar in te dienen bij CCM. CCM kan op basis daarvan besluiten aanpassingen door te voeren en informeert de Opdrachtnemers in dat geval.
 3. CCM nodigt minimaal 3 partijen uit om een offerte uit te brengen voor het uitvoeren van een relatieve benchmark. De relatieve benchmark wordt volledig bepaald en uitgevoerd door CCM, met inachtneming van het inkoopbeleid van de rijksoverheid. Aan de benchmarkpartij worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:
 - a. Heeft bewezen ervaring met het benchmarken van ICT-hardware.
 - b. Beschikt over een ruime database met benchmarkgegevens aangaande ICT-hardware.
 - c. Is onafhankelijk van zowel fabrikanten als hardware resellers.
 - d. Is aangesloten bij NOREA of een vergelijkbare beroepsorganisatie.
 4. De door CCM geselecteerde partij voert de relatieve benchmark uit op basis van de volgende aanpak:
 - a. Op basis van zowel de oorspronkelijke als de gewijzigde specificaties van het Referentieproduct stelt deze de stuksprijs vast in 8 zelf geselecteerde webshops, waarbij enkel A-merken in beschouwing worden genomen en enkel producten worden meegenomen die bedoeld zijn voor de grootzakelijke markt. Indien er meer A-merken in een webshop beschikbaar zijn, dan wordt in die webshop enkel het goedkoopste merk gebruikt.
 - b. Bij de resulterende twee lijsten van elk 8 prijzen wordt de hoogste en laagste waarde weggelaten. Vervolgens wordt van beide lijsten de rekenkundig gemiddelde prijs bepaald. Dit zijn de oude en nieuwe benchmarkprijs behorend bij het oorspronkelijke respectievelijk gewijzigde Referentieproduct.
 - c. De verhouding tussen de nieuwe en de oude benchmarkprijs (RBM) is de uitkomst van de relatieve benchmark.
 5. Het Plafondtarief voor het gewijzigde Referentieproduct wordt als volgt vastgesteld:

$$\text{Plafondtarief}_{\text{Gewijzigd Referentieproduct}} = \text{RBM} * \text{Plafondtarief}_{\text{Oorspronkelijk Referentieproduct}}$$

6. Opdrachtnemers worden in kennis gesteld van de resultaten van de uitvoering van de relatieve benchmark en krijgen door CCM een aangepaste Bijlage 03 – Tarieflijst en Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten toegestuurd waarin de gewijzigde specificaties en bijbehorend Plafondtarief van het Referentieproduct zijn verwerkt.
 7. Opdrachtnemer stuurt de aangepaste Bijlage 03 en Bijlage 24 in tweevoud en door een gemandateerde functionaris getekend aan CCM.
 8. CCM stuurt een tweezijdig getekend exemplaar aan Opdrachtnemer.
 9. CCM informeert Opdrachtnemers zodra de aanpassing met alle Opdrachtnemers is afgehandeld en deelt de ingangsdatum mede.
 10. Opdrachtnemers voeren de aanpassing door in hun webshop op de door CCM aangegeven ingangsdatum.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De relatieve benchmark is voorzien van maatregelen en randvoorwaarden die voorzien in voldoende zekerheid om zich te kunnen binden aan de afgegeven waarden voor RBM. Voor zover een Opdrachtnemer zich desalniettemin niet met de uitkomst van een relatieve benchmark kan verenigen dan wordt naar keuze van de betreffende Opdrachtnemer één van de volgende werkwijzen toegepast:

- De Opdrachtnemer die bezwaar heeft zet een bindend adviseur van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) in voor de uitvoering van de geschilbeslechting en draagt daarvoor de kosten. De afroepende partij is in dat geval Hoofdopdrachtgever. Op basis van deze geschillenprocedure dient een ter zake deskundige op korte termijn een bindend advies te geven, waartegen geen hoger beroep openstaat.
 - De Opdrachtnemer die bezwaar heeft wordt niet gebonden aan het Plafondtarief voor het gewijzigde Referentieproduct maar is niet gerechtigd de Producten die aan het nieuwe Referentieproduct zijn gekoppeld als Hoofdproduct aan te bieden, zolang Opdrachtnemer zich niet committeert aan de uitkomst van de relatieve benchmark. Deze sanctie vervalt tevens wanneer de uitkomst van de relatieve benchmark niet meer relevant is (bijvoorbeeld omdat het Referentieproduct opnieuw gewijzigd is).

2.4.3. Nieuw Referentieproduct

De navolgende procedure betreft de vaststelling van een nieuw Plafondtarief voor een nieuw Referentieproduct door middel van een offerteaanvraag.

1. CCM vraagt Opdrachtnemers om voor het voorgenomen nieuwe Referentieproduct een offerte uit te brengen met daarin het Plafondtarief en de bijbehorende staffelkorting bij bestelling van ≥50 stuks respectievelijk van ≥1000 stuks.
 2. Opdrachtnemers krijgen van CCM een aangepaste Bijlage 03 – Tarieflijst en Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten waarin de gewijzigde specificaties en bijbehorend Plafondtarief zijn verwerkt.
 3. Opdrachtnemer stuurt de aangepaste Bijlage 03 en Bijlage 24 in tweevoud en door een gemandateerde functionaris getekend aan CCM. De ingangsdatum van de aanpassing wordt daarbij medegedeeld.
 4. CCM stuurt een tweezijdig getekend exemplaar aan Opdrachtnemer.
 5. CCM informeert Opdrachtnemers zodra de aanpassing met alle Opdrachtnemers is afgehandeld en deelt de ingangsdatum mede.
 6. Opdrachtnemers voeren de aanpassing door in hun webshop op de door CCM aangegeven ingangsdatum.

2.5. Indexering van Tarieven voor Diensten

De Tarieven voor Diensten (betreft alleen de Tarieven in Bijlage 03, tabblad "Tarieflijst Diensten") worden gedurende de eerste twee jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst niet geïndexeerd. Bij het vaststellen van de Tarieven voor de Diensten zoals die daarna gaan gelden, worden de algemene prijsontwikkelingen binnen de commerciële dienstverlening als startpunt genomen voor de (eventuele) aanpassing van Tarieven. Het prijsindexcijfer dat op dit moment het nauwkeurigst de prijsontwikkelingen bijhoudt van diensten gerelateerd aan IWR2016, is de CBS-dienstenprijsindex (DPI). Dit cijfer represeneert de prijsfluctuaties van diensten in de zakelijke dienstverlening. Zie <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81530ned&D1=0-1&D2=0&D3=56-67&VW=T>.

Indien het CBS voor een bepaalde maand geen indexcijfer bekendmaakt, wordt het gepubliceerde indexcijfer van de maand ervoor overgenomen.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat indexering van Tarieven uitsluitend plaatsvindt op de Tarieven van de Diensten als vastgelegd in Bijlage 03 - Tarieflijst. Deze indexering wordt niet toegepast op de Plafondtarieven (zie paragraaf 2.2 voor een beschrijving van de indexering van Plafondtarieven).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

De tariefaanpassing die na twee jaar jaarlijks aan de hand van het indexcijfer wordt doorgevoerd, wordt gebaseerd op de prijsfluctuatie zoals die heeft plaatsgevonden over het laatste jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de aanpassing. Het te hanteren Tarief vanaf het derde contractjaar is dus niet gebaseerd op de prijsfluctuatie gedurende de eerste twee contractjaren, maar beperkt zich tot de prijsfluctuatie over het tweede contractjaar. Prijsindexcijfers worden echter vastgesteld na afloop van de periode waarop het cijfer betrekking heeft, en zijn daarom ook niet direct na afloop van de betreffende periode beschikbaar. Daarom wordt er voor gekozen om de te beschouwen periode van een jaar niet direct te laten aansluiten op de ingangsdatum van de Tariefaanpassing, maar deze enigszins in de tijd naar voren te plaatsen. Hiertoe wordt het laatst openbaar gepubliceerde indexcijfer dat bekend is op de datum waarop de Raamovereenkomst wordt verlengd, gebruikt als einddatum van de te beschouwen periode. De begindatum wordt verkregen door hier 4 kwartalen vanaf te trekken.

Voorbeelden:

Stel:

- De verlengingsdatum van de Raamovereenkomst is 1 juli 2014;
- Het laatst gepubliceerde indexcijfer is van het 1e kwartaal 2014;
- ⇒ de te beschouwen periode is van 1e kwartaal 2013 t/m 1e kwartaal 2014.

Stel:

- Indexcijfer 1e kwartaal 2013 is 4,00;
- Indexcijfer 1e kwartaal 2014 is 4,12;
- ⇒ Uurtarieven worden aangepast met de factor $4,12/4,00 = 1,03$ (= een verhoging van 3%).

Voor aanpassingen op latere verlengingsmomenten wordt op dezelfde wijze de te beschouwen periode in de tijd naar voren gehaald.

Het uit de indexering voortvloeiende percentage wordt door CCM vastgesteld, die daarover Opdrachtnemer informeert. De resulterende gewijzigde Tarieven worden vervolgens vastgelegd als een wijziging op de Raamovereenkomst.

2.6. Prijsindex Nevenproducten

Ter vereenvoudiging van bestelprocessen en de uitvoering van minicompetities wordt de Prijsindex Nevenproducten gebruikt om de prijsniveaus tussen de webshops van Opdrachtnemers te vergelijken. De Prijsindex Nevenproducten wordt gebruikt als één van de mogelijke subgunningcriteria voor Nadere overeenkomsten.

De Prijsindex Nevenproducten wordt niet gebruikt voor conditionering van Tarieven. De prijsbepaling voor Nevenproducten komt in concurrentie tussen de webshops van de Opdrachtnemers tot stand, zonder dat er hiervoor sprake is van Plafondtarieven.

De vaststelling van de Prijsindex Nevenproducten verloopt als volgt:

1. Alle Opdrachtnemers stellen aan CCM een continu bijgewerkte lijst beschikbaar van de 100 meest bestelde (in aantal Producten binnen de Raamovereenkomst) Nevenproducten met een terugkijktijd van 3 maanden. De lijst bevat de volgende velden:
 - a. Naam Opdrachtnemer;
 - b. Unieke fabrikant artikelcode;
 - c. Omschrijving;
 - d. Bestelgrootte: [1-49 stuks], [50-999 stuks], [≥ 1000 stuks];
 - e. Aantal orders waarin dit volume is besteld.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Hieronder een voorbeeld:

Voorbeeld				
Opdrachtnemer	Art.nr.	Omschrijving	Bestelgrootte	Orders
O1	A100	laptop wit	1-49 stuks	11
O1	A100	laptop wit	50-999 stuks	5
O1	A100	laptop wit	≥1000 stuks	2
O1	A101	tablet groot	1-49 stuks	7
O1	A101	tablet groot	50-999 stuks	5
O1	A101	tablet groot	≥1000 stuks	1
O1	A102	smartphone	1-49 stuks	0
O1	A102	smartphone	50-999 stuks	5
O1	A102	smartphone	≥1000 stuks	0
O1	A103	laptop grijs	1-49 stuks	5
O1	A103	laptop grijs	50-999 stuks	2
O1	A103	laptop grijs	≥1000 stuks	5
O1	A104	muis wit	1-49 stuks	3
O1	A104	muis wit	50-999 stuks	2
O1	A104	muis wit	≥1000 stuks	1

2. Alle Opdrachtnemers stellen aan CCM continu een lijst beschikbaar van de Producten die in hun webshop worden aangeboden. De lijst bevat de volgende velden:
 - a. Unieke fabrikant artikelcode;
 - b. Omschrijving;
 - c. Tarief per stuk;
 - d. Tarief per stuk bij bestelling ≥50 stuks;
 - e. Tarief per stuk bij bestelling ≥1000 stuks;
3. CCM fuseert de tabellen uit bullet 1 van alle Opdrachtnemers in een overall tabel.
4. In de overall tabel uit bullet 3 worden de rijen waarvoor art.nr. en bestelgrootte gelijk zijn samengevoegd waarbij #orders (zie bullet 1) wordt ingevuld met het totaal van het aantal orders van alle Opdrachtnemers. Hierdoor ontstaat een mandje voor vaststelling van de Prijsindex-Nevenproducten.
5. De tabel uit bullet 4 wordt afzonderlijk voor alle Opdrachtnemers gecorreleerd met de tabellen uit bullet 2. De resulterende tabellen worden geschoond voor Producten die door één of meer van de Opdrachtnemers niet meer leverbaar zijn.
6. Op basis hiervan wordt de prijs voor het mandje Prijsindex Nevenproducten voor elke Opdrachtnemer vastgesteld door het totaal te berekenen van de som van de Tarieven per Product maal het aantal orders in de in de tabel maal de volgende weging per bestelgrootte: 10, 100, resp. 1500).
7. De prijzen voor de mandjes Prijsindex Nevenproducten worden omgezet naar een Prijsindex Nevenproducten_{Opdrachtnemer}. De prijsindex Nevenproducten is een percentage tussen 0% en 100% dat als volgt wordt bepaald:
 - i. 100% voor de Opdrachtnemer met de laagste prijs voor het mandje.
 - ii. De prijzen van de overige Opdrachtnemers leiden naar rato tot de overige percentages met $\frac{\text{laagste prijs}}{\text{prijs Opdrachtnemer}} * 100\%$.
8. De Prijsindex Nevenproducten_{Opdrachtnemer} wordt aan de betreffende Opdrachtnemer bekend gesteld. De Deelnemers worden geïnformeerd omtrent de Prijsindex Nevenproducten van elke Opdrachtnemer.
9. De Deelnemers kunnen de Prijsindex Nevenproducten gebruiken als gunningcriterium voor het sluiten van Nadere overeenkomsten, zoals beschreven in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomsten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Beveiliging

UBRIJHS

Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 06 Beveiliging

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Eisen aan in te zetten personeel.....	4
2.1.	Personnel.....	4
2.2.	Toegang tot Locatie	4
3.	Beveiliging bij Producten en Diensten	5
3.1.	Innemen Producten.....	5
3.2.	Reparatie op Locatie	6
3.3.	Penetratietest.....	6
4.	Uitvoeringsaspecten	7
4.1.	Beveiligingsincidenten	7
4.2.	Controle en audits	7
5.	Bronvermeldingen	8

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

Op het gebied van informatiebeveiliging van de informatievoorziening dienen de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers zich te houden aan vastgestelde regels voor de rijksoverheid. De regels over informatiebeveiliging voor de rijksoverheid zijn onder meer terug te vinden in:

- Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst (BVR)¹,
- Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)¹,
- Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) ¹,
- Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie (VIR-BI)¹.

Ook de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)¹ en het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR)¹ geven binnen hun werkingsgebied aanwijzingen voor informatiebeveiliging bij de rijksoverheid.

Diensten die Opdrachtnemer levert zijn integraal onderdeel van de informatievoorziening waar de rijksdienst gebruik van maakt. Dit betekent dat de Producten en Diensten van Opdrachtnemer niet strijdig mogen zijn met het beveiligingsbeleid van Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemers.

De regels op het gebied van informatiebeveiliging die gelden voor de rijksoverheid zijn gebaseerd op de NEN-ISO/IEC 27001 en de NEN-ISO/IEC 27002 normen. Opdrachtnemer dient haar beveiligingsbeleid te baseren op de meest actuele versies van de NEN-ISO/IEC 27001 en de NEN-ISO/IEC 27002 of opvolgers hiervan, of een gelijkwaardige normering.

In deze Bijlage zijn de beveiligingsaspecten die op deze Raamovereenkomst van toepassing zijn, opgenomen. Deze zijn onder te verdelen in:

- beveiligingseisen die gesteld worden aan Personeel die door de Opdrachtnemer wordt ingezet voor het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden zoals deze zijn erkend;
- beveiligingseisen die gesteld worden aan de (levering van) Producten en Diensten;
- beveiligingseisen rondom de uitvoering van de Diensten.

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer worden aanvullende specifieke beveiligingsafspraken tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemer vastgelegd.

Indien Opdrachtnemer voor het leveren van een Product of Dienst gebruikmaakt van een Onderaannemer, dan gelden voor de Onderaannemer dezelfde beveiligingseisen als voor de Opdrachtnemer. In alle gevallen blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor borging bij de Onderaannemer van de met de Deelnemer gemaakte afspraken.

¹ Zie hoofdstuk 5.- Bronvermelding

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Eisen aan in te zetten personeel

2.1. Personeel

De Opdrachtnemer zet Personeel in voor het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden zoals deze zijn onderkend. Onder Personeel van de Opdrachtnemer wordt verstaan medewerkers van of die namens de Opdrachtnemer worden ingezet. Een niet uitputtende opsomming van werkzaamheden die te onderkennen zijn, is:

- werkzaamheden door personen die deel uitmaken van het accountteam;
- werkzaamheden door personen die Producten en Diensten komen leveren;
- werkzaamheden door personen die Producten komen installeren;
- werkzaamheden door personen die incidentafhandeling uitvoeren.

Op verzoek van de Deelnemer dient Personeel van de Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omrent Gedrag) niet ouder dan twaalf maanden te overleggen. De kosten voor dit document zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Deelnemer kan eisen dat Personeel van of namens de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekent. De Deelnemer kan aanvullende screening eisen voor het Personeel dat door of namens de Opdrachtnemer wordt ingezet. Indien de Deelnemer aanvullende screening of aanvullende geheimhouding eist, dienen bijbehorende voorwaarden en condities tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer vastgelegd te worden in de beveiligingsparagraaf van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De kosten voor deze aanvullende screening komen voor rekening van de Deelnemer.

Personeel van Opdrachtnemer dat niet aan de gestelde beveiligingsvoorraarden voldoet kan door Opdrachtnemer niet worden ingezet. Hoofdopdrachtnemer en/of Deelnemer kan Opdrachtnemer een tijdelijke ontheffing verlenen.

2.2. Toegang tot Locatie

Bij het betreden van een Locatie dient een medewerker van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs. Op de website van de rijksoverheid is op de pagina identificatieplicht opgenomen welke identiteitsbewijzen voldoen². Personeel van de Opdrachtnemer zal handelen conform de op de Locatie geldende huisregels, wettelijke bepalingen en aanwijzingen van de Deelnemer.

De Deelnemers kunnen aanvullend eisen dat bij het betreden van de Locatie legitimatie plaatsvindt in combinatie met een kopie van de VOG van desbetreffende medewerkers van of namens de Opdrachtnemer, alsmede een kopie van de door die persoon ondertekende geheimhoudingsverklaring. De Deelnemers zullen dit vooraf bekendmaken en vastleggen in het Dossier Afspraken en Procedures tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer.

Indien de Deelnemer van mening is dat medewerkers die door of namens de Opdrachtnemer ingezet worden op Locatie begeleid dienen te worden, zal de Deelnemer zorg dragen voor deze begeleiding.

² Zie de bronvermelding in hoofdstuk 5.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Beveiliging bij Producten en Diensten

Beveiliging bij Producten en Diensten omvat de volgende aandachtsgebieden:

- innemen van Producten;
- reparatie op Locatie;
- penetratietest.

In te zetten beveiligingsmaatregelen worden steeds in samenspraak met de Deelnemers vastgesteld.

3.1. Innemen Producten

In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld in verband met het kunnen voldoen aan zijn onderhouds- en reparatieverplichtingen, zal de Opdrachtnemer overgaan tot het innemen van Producten. Een Product mag echter niet zonder voorafgaande toestemming van de Deelnemer van de Locatie worden meegenomen. Daarnaast dienen eventueel aanwezige gegevensdragers op een vooraf met de Deelnemer overeengekomen en verantwoorde wijze te worden behandeld.

Uit beveiligingsoverwegingen kan de Deelnemer aanvullende eisen stellen aan de gegevensdragers die zich bevinden in het in te nemen Product of delen van het Product. Voorbeelden van deze aanvullende eisen zijn hieronder opgenomen:

- Aanwezige gegevensdragers dienen uit het Product te worden verwijderd door de Opdrachtnemer indien het Product de Locatie verlaat. De verwijdering vindt plaats op Locatie van de Deelnemer en de gegevensdragers blijven achter op Locatie van de Deelnemer.
- Gegevens op een te vernietigen gegevensdrager (met uitzondering van besturingsoftware) zijn, indien de technische staat van de gegevensdrager dit mogelijk maakt, op een door de Deelnemer aangegeven wijze overschreven of gewist (Permanent Image Overwrite) alvorens de gegevensdrager een Locatie verlaat.
- De Opdrachtnemer verstrekkt binnen tien Werkdagen nadat de gegevensdrager is ingenomen een certificaat aan de Deelnemer waaruit onomstotelijk blijkt dat de Opdrachtnemer de gegevensdragers heeft vernietigd.
- De Opdrachtnemer verstrekkt binnen tien Werkdagen nadat het Product is ingenomen een certificaat aan de Deelnemer waaruit onomstotelijk blijkt dat de gegevens op de gegevensdragers op de door de Deelnemer aangegeven wijze zijn gewist, dan wel overschreven.

Indien Producten die voorzien zijn van gegevensdragers de Locatie van de Deelnemer verlaten, dient de Opdrachtnemer een proces verbaal op te maken waarin ten minste de volgende gegevens zijn opgenomen:

- datum en tijdstip verwijdering resp. wissen/overschrijven;
- NAW-gegevens van de Locatie;
- type- een serienummer van de apparatuur;
- serienummer(s) van de verwijderde resp. gewiste/overschreven gegevensdrager(s);
- naam en handtekening het betrokken Personeel van de Opdrachtnemer, die de gegevensdrager(s) heeft verwijderd resp. heeft gewist/overschreven;
- naam en handtekening plaatselijke Interne Beveiliging Functionaris (IBF) resp. medewerker van de Deelnemer, die bij de verwijdering resp. het wissen/overschrijven van de gegevensdrager(s) aanwezig was.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.2. Reparatie op Locatie

Uit beveiligingsoverwegingen kan de Deelnemer eisen dat Onderhoud en reparatie van Producten met een datadrager op de Locatie van een Deelnemer plaatsvindt. Indien de Deelnemer Onderhoud en reparatie op Locatie eist dient de Deelnemer de Opdrachtnemer hierin adequaat te faciliteren.

3.3. Penetratietest

Een Deelnemer kan voor eigen rekening een partij selecteren voor uitvoering van een penetratietest (PENTEST) op de webshop en online portaal van de Opdrachtnemer. Deze test kan onder andere bestaan uit:

- beoordeling van de opzet, bestaan en werking;
- vormen van een oordeel over de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit en controleerbaarheid) door middel van een security assessment.

De Opdrachtnemer dient de hiervoor vereiste medewerking te verlenen en de bevindingen op te volgen indien deze zodanig zijn dat dit leidt tot onvoldoende beveiligde (delen van de) webshop en online portaal. Bevindingen die door Deelnemer gewenst worden maar boven het niveau van Departementaal vertrouwelijk liggen zullen voor rekening van de Deelnemer komen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Uitvoeringsaspecten

4.1. Beveiligingsincidenten

Een beveiligingsincident is een afzonderlijke gebeurtenis, of een serie van ongewenste of onverwachte informatiebeveiligingsgebeurtenissen, waarvan het waarschijnlijk is dat ze nadelige gevolgen voor de bedrijfsvoering hebben en een bedreiging vormen voor de informatiebeveiliging. Iedere activiteit die het beveiligingsbeleid schendt is een beveiligingsincident.

Beveiligingsincidenten dienen onverwijd aan de betreffende functionaris van de Deelnemer te worden gemeld.

4.2. Controle en audits

In Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing zijn instrumenten opgenomen waarmee de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Met behulp van deze instrumenten uit Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing hebben de Hoofdopdrachtgever en de Deelnemers ook de mogelijkheid nader inzicht te verkrijgen in de beveiligingsmaatregelen die de Opdrachtnemer heeft geïmplementeerd.

Aanvullend op de instrumenten uit Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing dient de Opdrachtnemer op verzoek van een Deelnemer jaarlijks een assurance rapportage betreffende opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Diensten op te leveren. Beveiliging is een vast onderwerp in deze rapportage. Deze rapportage is beschikbaar voor alle Deelnemers. Deze rapportage wordt maximaal 1x per jaar opgevraagd.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

5. Bronvermeldingen

Onderstaand zijn de links opgenomen van de documenten en onderwerpen die in deze Bijlage zijn genoemd.

Voor de meest actuele versie van deze documenten tijdens de contractfase dient contact opgenomen te worden met het Collectief Contractmanagement (CCM).

Document	Locatie
Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst (BVR)	http://www.earonline.nl/index.php/Beveiligingsvoorschrift_Rijksdienst_(BVR)
Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). De BIR bestaat uit twee afzonderlijke documenten: • Tactisch Normenkader (BIR-TNK) • Operationele Handreiking (BIR-OH)	http://www.earonline.nl/index.php/BIR-Baseline_Informatiebeveiliging_Rijksdienst http://www.earonline.nl/index.php/BIR-Operationele_Handreiking_vs._1.0
Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR)	http://www.earonline.nl/index.php/Voorschrijf_Informatiebeveiliging_Rijksdienst_(VIR)
Voorschrijf Informatiebeveiliging Rijksdienst - Bijzondere Informatie (VIR-BI)	http://www.earonline.nl/index.php/Besluit_Voorschrijf_Informatiebeveiliging_Rijksdienst_Bijzondere_Informatie_(VIR-BI)
Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp)	http://www.earonline.nl/index.php/Wet_Bescherming_Persoonsgegevens_(WBP)
Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR)	http://wetten.overheid.nl/BWBR0001950
Identificatieplicht	https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/met-welke-identiteitsbewijzen-kan-ik-mij-identificeren
Wet veiligheidsonderzoeken	http://wetten.overheid.nl/BWBR0008277/2015-09-01
Door het NBV goedgekeurde producten	https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/inhoud/beveiligingsproducten/goedgekeurde-producten
Forum Standaardisatie: Pas Toe of Leg Uit	https://lijsten.forumstandaardisatie.nl/lijsten/open-standaarden?lijst=Pas%20toe%20of%20leg%20uit&tatus%5B%5D=Opgenomen&pagetitle=pastoeof/
NCSC: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)	https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls.html

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Gunning Nadere overeenkomst

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 16 Gunning Nadere overeenkomst

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Keuze verwervingsprocedure.....	3
2.	Bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging	4
3.	Nadere oproep tot mededinging	5
3.1.	Opstellen offerteaanvraag	5
3.1.1.	Menukaart optionele NOK-voorwaarden	5
3.1.2.	Nadere eisen	6
3.1.3.	Menukaart subgunningscriteria	6
3.1.4.	Functionele Productselectie	8
3.2.	Weging subgunningscriteria	9
3.3.	Minicompetitie.....	10
3.3.1.	Fase 1: Opstellen Nadere oproep tot mededinging	10
3.3.2.	Fase 2: Van toesturen Nadere oproep tot mededinging tot indienen offerte	10
3.3.3.	Fase 3: Van ontvangst van de offertes tot definitieve gunning	10
3.4.	Vaststelling scores	12
3.4.1.	Vaststellen scores kwaliteit	12
3.4.2.	Vaststelling score subgunningscriterium prijs.....	12
3.4.3.	Vaststellen totaal score.....	12
3.5.	Gunning van de Nadere overeenkomst	12

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

1. Inleiding

Na gunning en ondertekening van de Raamovereenkomst kunnen de Deelnemers, ieder voor zich of namens meerdere Deelnemers, Nadere overeenkomst(en) afsluiten met de Opdrachtnemers. Deze Bijlage beschrijft op welke wijze bestellingen zonder Nadere oproep tot mededinging en de Nadere oproep tot mededinging plaatsvinden.

1.1. Keuze verwervingsprocedure

De gunning van een Nadere overeenkomst (NOK) zal plaatsvinden door middel van een minicompetitie tussen de Opdrachtnemers - of in geval van een bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging – door een directe bestelling in de webshop van één van de Opdrachtnemers. Het gunningcriterium voor iedere Nadere overeenkomst is 'beste prijs-kwaliteit verhouding' of 'laagste prijs'. Dit zal per geval door de betreffende Deelnemer(s) worden bepaald en worden aangegeven in de Nadere oproep tot mededinging. Afhankelijk van de gewenste Prestatie en de door Deelnemer reeds aangegane verplichting(en) heeft de Deelnemer de keuze uit de volgende twee verwervingsprocedures:

1. *Bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging*

De bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging kan ingezet worden voor kleine bestellingen, waaronder in beginsel wordt verstaan bestellingen die kleiner dan vijfduizend euro zijn. De keuze bij welke Opdrachtnemer een bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging wordt plaatst dient te geschieden op basis van functionele karakteristieken en prijsvergelijking. De bestelprecedure zonder Nadere oproep tot mededinging is alleen toegestaan indien de Deelnemer nog geen verplichting is aangegaan om bepaalde Producten of Diensten af te nemen bij één van de Opdrachtnemers.

2. *Nadere oproep tot mededinging (minicompetitie)*

De Deelnemer heeft de keuze Nadere overeenkomsten af te sluiten voor een langere tijd bij één Opdrachtnemer voor een benoemde scope aan Producten en Diensten of voor een specifieke (grote) projectbestelling. Het gunnen van een Nadere overeenkomst geschiedt op basis van de in deze Bijlage beschreven kaders. Desgewenst kunnen Deelnemers kiezen om een Nadere overeenkomst voor een bepaalde of maximale periode af te sluiten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging

Indien de Deelnemer geen verplichting is aangegaan om bepaalde Producten en Diensten af te nemen bij één van de Opdrachtnemers, kan de Deelnemer Producten en Diensten direct in de webshop bestellen bij één van de Opdrachtnemers op basis van functionele karakteristieken en prijsvergelijking. Voordat de Besteller tot bestelling overgaat, is de Besteller verplicht een prijsvergelijking uit te voeren tussen de verschillende webshops en indien de functionele karakteristieken gelijk zijn bij twee of meer webshops, de bestelling te plaatsen bij de webshop met het laagste Tarief. Indien het Tarief in de webshops voor Hoofdproducten gelijk is, bestelt de Deelnemer in de webshop met het laagste Plafondtarief dat van toepassing is op het Product. Indien de voorgaande stappen nog niet tot een keuze hebben geleid, dient de Besteller te bestellen in de webshop op basis van loting.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Nadere oproep tot mededinging

3.1. Opstellen offerteaanvraag

3.1.1. Menukaart optionele NOK-voorwaarden

In dit hoofdstuk staan de optionele NOK-voorwaarden die van toepassing kunnen worden verklaard op de Nadere overeenkomst. De optionele NOK-voorwaarden zijn beperkt tot de in dit hoofdstuk beschreven opties. Het opnemen van optionele NOK- voorwaarden dient te worden vermeld in de Nadere oproep tot mededinging ten behoeve van de minicompetitie.

3.1.1.1. Exclusief recht

Deelnemers kunnen door middel van het afsluiten van een Nadere overeenkomst een Opdrachtnemer selecteren waaraan het exclusief recht wordt verstrekt om de benoemde Producten en Diensten te leveren. De Deelnemer dient in de Nadere oproep tot mededinging aan te geven voor welke periode het exclusief recht wordt verstrekt en wat de verlengingsopties zijn.

Voorbeelden van gebruik van NOK's met een exclusief recht zijn:

- wanneer een Deelnemer wel weet dat hij Producten en Diensten uit een bepaalde Productcategorie wenst af te nemen, maar nog niet weet op welk moment en met welke hoeveelheid hij deze Producten en Diensten wenst af te nemen;
 - wanneer een Deelnemer behoeft heeft om onderhoud en garantieafhandeling gedurende een bepaalde periode bij één Opdrachtnemer te beleggen;
 - wanneer een Deelnemer het gebruiksklaar opleveren van smartphones (SIM plaatsen in toestel) wenst af te nemen bij één van de Opdrachtnemers.

3.1.1.2. Projectbestelling

Door middel van de optionele NOK voorwaarde projectbestelling kan de Deelnemer een selectie aan Producten en Diensten - in een bepaalde omvang - afnemen tegen een vast Tarief - en afname in een bepaalde periode. Nadere oproepen tot mededinging ten behoeve van een projectbestelling vinden plaats op basis van functionele specificaties. De Tarieven in de offertes dienen gelijk of lager te zijn dan de Plafondtarieven in de webshop. Indien Opdrachtnemer in de Nadere offerte in het kader van de gunning van een NOK met een projectbestelling lagere Tarieven biedt dan de Plafondtarieven in de webshop, dan heeft het bieden van lagere Tarieven geen consequenties voor de Plafondtarieven in de webshop.

Voorbeeld van een projectbestelling kan zijn:

- Een Deelnemer bestelt voor een bepaalde periode een gespecificeerd Product in een bepaalde omvang tegen een vast project Tarief, dat gedurende die periode als standaard Product wordt ingezet bij de Deelnemer.

3.1.1.3. Selectie acceptatietest

Indien bij een minicompetitie een aantal dezelfde Producten wordt uitgevraagd, kan de Deelnemer in de Nadere overeenkomst de optionele transparante voorwaarde opnemen dat het aangeboden Product een selectie acceptatietest ondergaat. De Opdrachtnemer die de NOK gegund krijgt, levert een exemplaar van het Product ten behoeve van de selectie acceptatietest aan de betreffende Deelnemer.

De optionele selectie acceptatietest NOK voorwaarde houdt in dat indien het Product de selectie acceptatietest niet met goed gevolg doorloopt, de Deelnemer gerechtigd is de Nadere overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. De Deelnemer retourneert in het geval het Product niet met goed gevolg de selectie acceptatietest doorloopt, het Product ongeschonden, kosteloos en inclusief afwijzingsmotivatie retour aan de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdondrachtgever:

Paraaf Wedernpartii:

3.1.2. Nadere eisen

In de Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst heeft de Deelnemer de mogelijkheid om nadere eisen te stellen ten aanzien van de te verwerven Producten en Diensten, waaronder aanvullende MVO eisen. Indien nadere eisen wordt toegepast in een Nadere oproep tot mededinging geldt o.a. het volgende:

- de specificaties van Producten en Diensten kunnen meer gedetailleerd zijn dan in de Raamovereenkomst;
 - de eisen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen andersoortig zijn. De eisen kunnen bijvoorbeeld ingaan op het inpassen van de Producten en Diensten op de specifieke ICT-infrastructuur in gebruik bij een Deelnemer.

3.1.3. Menukaart subgunningssriteria

Gunnen van Nadere overeenkomsten vindt uitsluitend plaats op basis van de in deze Bijlage beschreven subgunningscriteria. Het subgunningscriterium prijs is voor elke NOK-gunning een verplicht subgunningscriterium. De overige in deze Bijlage beschreven subgunningscriteria zijn optioneel. Er wordt dus gegund op basis van 'beste prijs-kwaliteitverhouding' of 'laagste prijs'. In de volgende subparagraphen is uitgewerkt hoe de verschillende subgunningscriteria toegepast dienen te worden in een Nadere oproep tot mededinging.

3.1.3.1. Prijs

Laagste prijs

Indien gunning op basis van prijsvergelijking plaatsvindt, wordt in de Nadere oproep tot mededinging een prijs uitgevraagd op basis van de som van een gespecificeerd aantal Producten en/of Diensten ($P \times Q$). Op basis van de prijsvergelijking van de geoffreerde prijzen worden punten toegekend.

In beginsel wordt het subgunningscriterium prijsvergelijking toegepast in het kader van een Nadere oproep tot mededinging ten behoeve van een projectbestelling.

Laagste Plafondtarieven en staffelkortingen

In Bijlage 07- Marktconformiteit is als marktconformiteitsinstrument de Plafondtarieven voor Hoofdproducten beschreven.

In beginsel wordt het subgunningscriterium laagste Plafondtarieven en staffelkortingen toegepast voor de gunning van een Nadere Overeenkomst waarmee een exclusief recht wordt overeengekomen voor de afname van Hoofdproducten uit één of meerdere Productcategorieën.

Prijsindex Nevenproducten

In Bijlage 07 - Marktconformiteit is de Prijsindex Nevenproducten beschreven. Door middel van de Prijsindex Nevenproducten kan een prijsvergelijking worden gemaakt van de prijsniveaus van Nevenproducten tussen de webshops van de Opdrachtnemers.

In beginsel wordt het subgunningcriterium Prijsindex Nevenproducten ingezet voor de gunning van een Nadere overeenkomst waarmee een exclusief recht wordt overeengekomen voor de afname van Nevenproducten.

3.1.3.2. Kwaliteit

Wensen ROK

In de Raamovereenkomst is vastgelegd aan welke wensen de Opdrachtnemers voldoen. De Deelnemers hebben in het kader van een Nadere oproep tot mededinging de mogelijkheid deze wensen geheel of gedeeltelijk mee te nemen in een Nadere oproep tot mededinging en de weging van de individuele wensen aan te passen.

Opdrachtnemers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alsnog de functionaliteit van bepaalde wensen willen gaan aanbieden, kunnen dit doen door middel van het doorlopen van de in Bijlage 05 - Wijzigingsprocedure beschreven wijzigingsprocedure.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

Voor de goede orde wordt vermeld dat een Opdrachtnemer tijdens de gunning van de Nadere overeenkomst verplicht is de wensen aan te bieden die Opdrachtnemer in zijn Inschrijving als 'conform' heeft aangeboden.

Levertijden

In de Raamovereenkomst is vastgelegd welke levertijden Opdrachtnemer minimaal garandeert. Een aanscherping van de levertijden kan als onderdeel worden uitgevraagd in de Nadere oproep tot mededinging als onderdeel van het subgunningscriterium kwaliteit.

Nadere wensen en/of vragen

In de Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst heeft de Deelnemer de mogelijkheid om nadere wensen en/of vragen te formuleren ten aanzien van de te verwerven Producten en Diensten. Indien nadere wensen en/of vragen worden uitgevraagd in het kader van een Nadere oproep tot mededinging geldt o.a. het volgende:

- de wensen en/of vragen ten aanzien van de te verwerven Producten en Diensten kunnen meer gedetailleerd zijn dan in de Raamovereenkomst;
- de wensen en/of vragen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen andersoortig zijn. De wensen en/of vragen kunnen bijvoorbeeld ingaan op het inpassen van de Producten en Diensten op de specifieke ICT-infrastructuur in gebruik bij een Deelnemer;
- de wensen en/of vragen in de Nadere oproep tot mededinging voor de Nadere overeenkomst kunnen anders worden gewogen.

Selectie acceptatietest

De Deelnemer kan een selectie acceptatietest houden en de uitkomsten van de selectie acceptatietest als subgunningscriterium betrekken in de gunning van een Nadere overeenkomst. Indien een Product acceptatietest als subgunningscriterium wordt toegepast, leveren alle Opdrachtnemers één of meerdere testexemplaren van de geoffreerde Producten. De Deelnemer voert een selectie acceptatietest en bepaalt op basis van selectie acceptatietest de scores van de geoffreerde Producten.

De Deelnemer retourneert na afronding van de selectie acceptatietest de Producten die niet zijn geselecteerd ongeschonden en kosteloos retour aan de Opdrachtnemer.

Indien de selectie acceptatietest wordt ingezet dient dit in combinatie te geschieden met de bijbehorende optionele NOK voorwaarde (zie paragraaf 3.1.1.3).

3.1.3.3. Diensten

In het geval Diensten worden uitgevraagd in het kader van een minicompetitie, dan dienen de Dienst Tarieven uit Bijlage 03 - Tarieflijst onderdeel te zijn van het subgunningscriterium Prijs. Indien de Deelnemer Diensten wil verwerven die niet zijn opgenomen in deze Tarieflijst, dan heeft de Deelnemer de mogelijkheid een Speciale Dienst uit te vragen.

3.1.3.4. Speciale Producten en/of Diensten

De Deelnemer heeft de mogelijkheid om Speciale Producten en/of Diensten uit te vragen als onderdeel van de gunning van een Nadere overeenkomst.

Indien een Deelnemer een Speciaal Product en/of Speciale Dienst wenst uit te vragen in het kader van een minicompetitie voegt de Deelnemer een omschrijving van de gewenste Speciale Producten en/of Diensten toe aan de Nadere oproep tot mededinging. De eisen en wensen die de Deelnemer aan de Speciale Producten en Diensten stelt, dienen als zodanig herkenbaar toegevoegd te worden aan het subgunningscriterium nadere eisen en/of het subgunningscriterium nadere wensen. Het tarief van Speciale Producten en Diensten dient meegegenomen te worden in het subgunningscriterium Prijs. Het Tarief van een Speciaal Product en een Speciale Dienst dat de Opdrachtnemer biedt, dient te voldoen aan de eisen die de ROK stelt aan Speciale Producten en Diensten.

Een voorwaarde die ook van toepassing is op Speciale Producten en Speciale Diensten die worden uitgevraagd in het kader van de minicompetitie is dat de gevraagde Speciale Producten en/of

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Diensten vallen binnen de scope van de Raamovereenkomst. Wel dient de Deelnemer bij CCM te verifiëren of het gewenste Speciale Product of de gewenste Speciale Dienst binnen de kaders van de Raamovereenkomst mag worden afgenoem.

3.1.4. Functionele Productselectie

De Deelnemer heeft de mogelijkheid om op basis van functionele omschrijving Producten te selecteren. De Deelnemer formuleert functionele eisen, wensen of vragen en voegt deze toe aan het bijbehorende subgunningscriterium. De Deelnemer vult in de Nadere oproep tot mededinging bij subgunningscriterium prijs een mandje met aantallen en weging van de functioneel omschreven Producten. De Opdrachtnemer wordt geacht Producten inclusief Tarieven te offeren die aan de functionele specificatie voldoen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.2. Weging subgunningssriteria

In de Nadere oproep tot mededinging heeft de Deelnemer een keuze gemaakt op basis van welke subgunningssriteria de Nadere overeenkomst wordt gegund. In onderstaande tabel staan alle subgunningssriteria die toegepast kunnen worden in een Nadere oproep tot mededinging. In de Nadere oproep tot mededinging dient te zijn vastgelegd hoe de scores voor de toegepaste subgunningssriteria worden bepaald en hoe de weging tussen prijs en kwaliteit bij het subgunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' is.

Subgunningssriteria NOK				Te behalen punten	Maximale score	
Kwaliteit	Wensen	ROK	Beheer & Organisatie	Σ score op de geselecteerde B&O ROK wensen.	Σ punten wensen en vragen	
			MVO	Σ score op de geselecteerde MVO ROK wensen.		
			2 ^e A-merk	Σ score op de geselecteerde Referentieproducten waarbij gewogen wordt op 2 ^e A-merk.		
		NOK	Nadere wensen	Σ score op de nader gespecificeerde wensen.		
	Vragen	ROK	Levertijden	Σ score op de geselecteerde type bestellingen waarbij gewogen wordt op levertijden.		
		NOK	Nadere vragen	Σ score op de nader gespecificeerde vragen.		
			Selectie acceptatietest	Score op de product acceptatietest.		
Prijs	Prijsvergelijking			Score o.b.v. Prijsvergelijking	Σ scores prijs	
	Plafondtarieven en staffelkortingen			Score o.b.v. Plafondtarieven		
	Prijsindex Nevenproducten			Score o.b.v. Prijsindex Nevenproducten		
Maximale score beste prijs-kwaliteitverhouding					Σ punten kwaliteit en Prijs	

Tabel 1 Weging subgunningssriteria

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.3. Minicompetitie

De in dit hoofdstuk beschreven procedure is van toepassing op Nadere oproepen tot mededinging in het kader van de uitvoering van een minicompetitie.

3.3.1. Fase 1: Opstellen Nadere oproep tot mededinging

De voorbereiding van een minicompetitie start met het opstellen van een Nadere oproep tot mededinging door de Deelnemer. De Deelnemer maakt bij het opstellen van de Nadere oproep tot mededinging gebruik van een standaard template. De meest actuele versie van de standaard template kan worden opgevraagd bij Collectief Contractmanagement (CCM). Op basis van de behoefte van de Deelnemer bepaalt de Deelnemer:

- welke optionele nadere NOK voorwaarden worden toegepast;
 - welke potentiële subgunningscriteria worden toegepast;
 - welke nadere eisen worden gesteld;
 - en welke weging van toepassing is bij de subgunningscriteria.

Voor een aantal subgunningscriteria geldt dat de score door de Deelnemer zelfstandig is vast te stellen in de webshop. Indien de Deelnemer in de Nadere oproep tot mededinging subgunningscriteria toepast waarvan de score direct is te raadplegen in de webshop, legt de Deelnemer vooraf een dossier aan met de schermafdrukken van de webshops van alle Opdrachtnemers van de betreffende subgunningscriteria-informatie inclusief de weergegeven datum en tijdstip op het beeldscherm.

3.3.2. Fase 2; Van toesturen Nadere oproep tot mededinging tot indienen offerte

1. Toesturen Nadere oproep tot mededinging

De minicompetitie vangt aan door middel van het versturen van de Nadere oproep tot mededinging aan alle Opdrachtnemers.

De Opdrachtnemers krijgen een redelijke termijn van maximaal tien Werkdagen om een Nadere offerte in te dienen. Uitzondering hierop is een eenvoudige Nadere oproep tot mededinging die alleen bestaat uit gespecificeerde Producten en Diensten. Hiervoor geldt een termijn van maximaal vijf Werkdagen om een Nadere offerte in te dienen.

2. Aanmelden van vermeende onregelmatigheden, onrechtmatigheden of onjuistheden

Indien de Nadere oproep tot mededinging in de optiek van een Opdrachtnemer onjuistheden, onrechtmachtheden, onduidelijkheden of onregelmatigheden bevat, dan dient de Opdrachtnemer dit binnen twee Werkdagen na het ontvangen van de Nadere oproep tot mededinging kenbaar te maken, zodat deze eventueel gecorrigeerd kunnen worden.

3. Dag van inlichtingen

In uitzonderlijke gevallen kunnen Deelnemers een dag van inlichtingen organiseren. Tijdens een dag van inlichtingen geeft de Deelnemer een nadere toelichting op de Nadere oproep tot mededinging.

4. Verzoek om nadere informatie

De Opdrachtnemers kunnen tijdens de procedure nadere informatie over de minicompetitie vragen aan de Deelnemer.

5. Nota van Inlichtingen

De Deelnemer zal de verzoeken om nadere informatie beantwoorden in de vorm van (een) Nota('s) van Inlichtingen.

6. Indien van de offerte

De Opdrachtnemers dienen een offerte uit te brengen aan de Deelnemer.

3.3.3. Fase 3: Van ontvangst van de offertes tot definitieve gunning

1. Opening van de offertes

De Deelnemer opent alle tijdig ontvangen offertes. De opening van de offertes is niet openbaar.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Beoordeling van de offertes en gunningsbeslissing

Als eerste wordt bepaald of de offertes voldoen aan alle gestelde eisen. Nadere offertes die daaraan niet voldoen, komen niet voor gunning van de Nadere overeenkomst in aanmerking en zullen ter zijde worden gelegd. Vervolgens worden de scores bepaald op basis van de Nadere oproep tot mededinging.

De Nadere overeenkomst wordt gegund aan de Opdrachtnemer met de hoogste score op de gestelde subgunningscriteria.

De Deelnemer behoudt zich het recht voor om aan Opdrachtnemers, ook na de sluitingsdatum die is aangegeven in de Nadere oproep tot mededinging, aanvullende bewijsstukken of verklaringen te vragen ter bevestiging van de juistheid van onderdelen van de Nadere offerte. Indien een bewijsstuk niet of niet tijdig (in beginsel binnen twee Werkdagen) wordt verstrekt of indien ingediende bewijsstukken de correctheid onvoldoende aantonen, dan wordt de betreffende Nadere offerte terzijde gelegd.

De Opdrachtnemers worden schriftelijk op de hoogte gesteld inzake de gunningsbeslissing inclusief de behaalde scores van de Opdrachtnemers en/of de relevante redenen. Indien een Opdrachtnemer er behoeft aan heeft en dit kenbaar maakt aan de Deelnemer, dan zal de Deelnemer een mondelinge toelichting geven op de gunningbeslissing.

Na bekendmaking van de gunningsbeslissing zal de Deelnemer de definitieve Nadere overeenkomst opstellen. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van het model van de Nadere overeenkomst, dat is opgenomen als Bijlage 15 van de Raamovereenkomst.

3. Wachttermijn

Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging uitstijgt boven de toepasselijke aanbestedingsdrempel, wordt het uitgangspunt gehanteerd dat Deelnemer de opdracht niet eerder kunt nadat een termijn van minimaal 8 Werkdagen na verzending van de uitkomst van de beoordeling. In geval van spoed of een eenvoudige en/of niet complexe Nadere oproep tot mededinging, kan Deelnemer een kortere wachttermijn hanteren. Deelnemer meldt de wachttermijn die wordt gehanteerd in de Nadere oproep tot mededinging.

4. Gunning en start van de uitvoering

De definitieve gunning van een Nadere overeenkomst vindt plaats door ondertekening. De looptijd van de Nadere overeenkomst start nadat de Opdrachtnemer en vervolgens de Deelnemer deze hebben ondertekend. De ondertekende Nadere overeenkomst zal door Opdrachtnemer worden bekendgemaakt aan Collectief Contractmanagement (CCM).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.4. Vaststelling scores

In de volgende subparagrafen wordt per subgunningss criterium uitgewerkt hoe de score op het betreffende subgunningss criterium wordt bepaald.

3.4.1. Vaststellen scores kwaliteit

De score op het gunningscriterium 'Kwaliteit' wordt bepaald door de som van de scores op de wensen en vragen die de Opdrachtnemer onder de Nadere overeenkomst gaat leveren.

3.4.2. Vaststelling score subgunningss criterium prijs

In de Nadere oproep tot mededinging is vastgelegd hoe de score op het toegepaste subquningscriterium prijs wordt bepaald.

De score prijsindex Nevenproducten kan worden bepaald door het actuele prijsindex Nevenproducten te raadplegen in de webshops van de Opdrachtnemers. Bij het vaststellen van scores van Prijsindex Nevenproducten dient de Deelnemer schermafdrukken te maken van de betreffende subgunningscriteria-informatie inclusief de weergegeven datum en tijdstip op het beeldscherm. De schermafdrukken maken als bijlage onderdeel uit van de Nadere oproep tot mededinging en Nadere overeenkomst.

3.4.3. Vaststellen totaal score

3.4.3.1. Laagste prijs

Indien gegund wordt op uitsluitend prijs, bepaalt de totaal score op prijs aan welke Opdrachtnemer de NOK wordt gegund.

3.4.3.2. Beste prijs-kwaliteitsverhouding

De beste prijs-kwaliteitsverhouding wordt vastgesteld door de score voor prijs en kwaliteit bij elkaar op te tellen. In formulevorm ziet dat er als volgt uit:

totaalscore inschrijving = score kwaliteit + score prijs

Het kan voorkomen dat meerdere Nadere offertes van meerdere Opdrachtnemers met een gelijke totaalscore eindigen. In dat geval geldt dat die betreffende Nadere offerte met de hoogste score op het gunningcriterium kwaliteit voor (voorlopige) gunning in aanmerking komt. Mochten ook op basis van de score op het subgunningscriteria kwaliteit geen onderscheid tussen de offertes van de Opdrachtnemers gemaakt kunnen worden, dan zal de onderlinge rangorde van deze gelijk eindigende offertes van de Opdrachtnemers worden vastgesteld aan de hand van een loting.

3.5. Gunning van de Nadere overeenkomst

De Nadere offerte die het hoogste puntentotaal scoort, de offerte met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Nadere overeenkomst wordt gegund aan de Opdrachtnemer die na optelling van alle behaalde scores op de subgunningscriteria kwaliteit en prijs het hoogste aantal punten heeft (mits is voldaan aan de overige eisen die aan de offerte zijn gesteld).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Functioneel ontwerp webshop

Datum: 14 juli 2017
Ontwerp: ICT Werkomgeving Rijk | IWR2016|LAM

Besteed aan:
Dienstencentrum Techniek
Werkomgeving van de Overheid
Postbus 10000, 2500 JZ Den Haag

Waarderingscode:
Zelfstandig en openbaar

Bijlage 19 Functioneel ontwerp webshop

Behorend bij

**ICT Werkomgeving Rijk
IWR2016|LAM
(Laptops, Accessoires,
Mobiele ICT-Werkplekken)**

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Doele en inhoud van deze Bijlage	3
1.2.	Beknopte functionaliteitbeschrijving	3
2.	Rollen	4
2.1.	CCM	4
2.2.	DCM	4
2.3.	Hoofdbesteller	4
2.4.	Besteller	4
2.5.	Webshopbeheerder	4
2.6.	Inrichting rollen	4
3.	Eisen aan de webshop	5
3.1.	Algemeen	5
3.2.	Startpagina webshop	5
3.3.	Hoofdbesteller	5
3.4.	CCM	6
3.5.	Hoofd- en Nevenproducten	6
3.6.	Productinformatie	6
3.7.	Bestellen	7
3.8.	Elektronisch bestellen en factureren	8
3.9.	Offerteproces	8
3.10.	Diensten	8
3.11.	Product combinaties	8
3.12.	Statusinformatie bestellingen	9
3.13.	Profielen	9
3.14.	Beheer afleveradressen	10
3.15.	Status marktconformiteit	10
3.16.	Overzichtpagina Hoofdproducten	10
3.17.	Notificaties	10
3.18.	Deactiveren van Nevenproducten in de webshop	11
3.19.	Gebruik	11
3.19.1.	Algemeen	11
3.19.2.	Filterfunctie	11
3.20.	Vergelijkfunctie	12
3.21.	Refurbished Producten	12
3.22.	Techniek	12
4.	Realisatiefase	13
5.	Beheerfase	14
5.1.	Inleiding	14
5.2.	Beheerfase	14
5.3.	Wijzigingen	14

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

1.1. Doel en inhoud van deze Bijlage

Met het ondertekenen van de Raamovereenkomst krijgt Opdrachtnemer de opdracht een webshop te bouwen. In deze Bijlage is beschreven aan welke eisen de webshop moet voldoen en welke rol de webshop inneemt in het bestelproces. De kosten voor realisatie, beheer en wijzigingen van de webshop maken integraal onderdeel uit van de Tarieven zoals opgenomen in Bijlage 03 - Tarieven.

Collectief Contractmanagement (CCM) ontvangt na acceptatie van de webshop een strippenkaart met de omvang van 300 strippen van één uur. Functionele wijzigingen nadat de webshop is geaccepteerd worden vergoed via een "strippenkaart". De vergoeding voor deze strippenkaart die CCM ontvangt na acceptatie van de webshop maakt integraal onderdeel van de Tarieven zoals opgenomen in Bijlage 03 - Tarieven. Indien door CCM wijzigingen op de geaccepteerde webshop worden geïnitieerd – en de 300 strippen van een uur zijn verbruikt – dient de dan uit te brengen offerte gebaseerd te zijn op het uurtarief webshopontwikkelaar uit de Tarieflijst zonder een opslagpercentage.

Functionele wijzigingen dienen geautoriseerd te worden door CCM. Voorafgaand aan de realisatie van een release dient CCM een goedkeuring te verstrekken op basis van een door Opdrachtnemer aangeboden offerte met een open urencalculatie.

1.2. Beknopte functionaliteitbeschrijving

Hoofdopdrachtgever sluit een Raamovereenkomst met maximaal drie Opdrachtnemers voor levering van LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken) en daaraan gerelateerde aanvullende Diensten. Bestellers maken op basis van eigen eisen en wensen hun keuze uit het beschikbare assortiment. Er kan daarnaast sprake zijn van standaardisatie, bijvoorbeeld gedreven door het beleid bij een Deelnemer of een samenwerkingsverband van Deelnemers.

Het bestelproces van alle te leveren Producten en Diensten die onder de Raamovereenkomst vallen, verloopt voor alle Deelnemers via een webshop die de Opdrachtnemer ontwikkelt en beheert. Het aanvragen van Nadere offertes verloopt ook via de Webshop. Via de webshop wordt de totale catalogus aangeboden van alle Producten en Diensten. Door filtering kan een Besteller zijn keuze(n) maken.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Rollen

Ter verduidelijking van het functioneel ontwerp zijn in dit hoofdstuk de rollen die zijn onderkend in relatie tot de webshop beschreven.

2.1. CCM

CCM vertegenwoordigt de deelnemeroverstijgende belangen en is in deze rol het aanspreekpunt t.a.v. deelnemeroverstijgende webshop-onderwerpen.

2.2. DCM

Het Deelnemer Contractmanagement (DCM) vertegenwoordigt de Deelnemer en geeft aan welke Eindgebruikers als hoofdbesteller door Opdrachtnemer in de webshop moeten worden aangemaakt. DCM is tevens geautoriseerd tot het verstrekken van tot de Deelnemer beperkte webshop-instructies aan de webshopbeheerder. Indien een webshop-instructie het Deelnemerbelang overstijgt, dient DCM zich te melden bij CCM.

2.3. Hoofdbesteller

Iedere Deelnemer wijst hoofdbestellers aan. De hoofdbestellers dienen geautoriseerd te zijn om het gebruikersbeheer voor de eigen organisatie te verzorgen en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer medewerkers conform het voor de Deelnemer geldende procuratiebeleid te autoriseren voor webshopfunctionaliteiten zoals bestellen en/of raadplegen van informatie in de webshop.

2.4. Besteller

Geautoriseerde medewerkers van de Deelnemer kunnen bestellingen plaatsen in de webshop van Opdrachtnemer. Indien de Deelnemer gebruik maakt van een elektronisch bestel- en facturatiesysteem wordt de Besteller door een punch-out mechanisme geautoriseerd voor de webshop. Deelnemers die niet beschikken over een elektronisch bestelsysteem dienen afzonderlijk geautoriseerd te worden in de Webshop. Bestellers kunnen medewerkers zijn van de Deelnemer of een System Integrator (SI).

2.5. Webshopbeheerder

De Opdrachtnemer beschikt over een webshopbeheerder die het directe aanspreekpunt is voor DCM en CCM.

2.6. *Inrichting rollen*

De inrichting van de rollen in de webshop kent de in deze subparagraaf beschreven hiërarchie. CCM zal Opdrachtnemer in contact brengen met alle DCM's die één of meerdere Deelnemers vertegenwoordigen (verzorgingsgebied). Elke DCM bepaalt de hoofdbestellers die deze rol invullen voor het verzorgingsgebied. De rollen DCM, hoofdbesteller en Besteller is beperkt tot het verzorgingsgebied met Deelnemers die de betreffende DCM vertegenwoordigt. DCM, hoofdbesteller en besteller hebben in de webshop uitsluitend inzicht in de Deelnemersspecifieke informatie toebehorend aan het verzorgingsgebied. CCM heeft toegang tot alle webshopinformatie.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Eisen aan de webshop

3.1. Algemeen

Onderstaande beschrijving bevat een globaal functioneel ontwerp van de webshop. Belangrijk voor de acceptatie van de webshop is dat de webshop intuïtief en gebruikersvriendelijk dient te zijn. In overleg met CCM zal na gunning het functioneel ontwerp nader gespecificeerd worden en zal nader invulling worden gegeven aan de termen intuïtief en gebruikersvriendelijkheid.

3.2. Startpagina webshop

De eerste webpagina die een Eindgebruiker ziet na het inloggen is de startpagina van de webshop. De webshop staat standaard ingesteld op Hoofdproducten. De volgende informatie/functionaliteit is direct beschikbaar op de startpagina:

- de Hoofdproducten;
- selectiekeuze uitsluitend Hoofdproducten of Hoofd- en Nevenproducten;
- selectiekeuzes met overige voorgedefinieerde selectiecriteria;
- zoekvenster.

De volgende functionaliteit of informatie is binnen één muisklik vanaf de startpagina inzichtelijk:

- mijn account;
- winkelmandje;
- status bestellingen;
- productcategorieën;
- offerteaanvragen;
- top 10 meest bestelde Producten;
- garantie en reparatie;
- veelgestelde vragen;
- vergelijkfunctie;
- overzicht Hoofdproducten;
- contactgegevens zoals de administratieve desk en de incidentdesk.

3.3. Hoofdbesteller

De Hoofdbestellers autoriseren één of meerdere Bestellers om bestellingen te mogen plaatsen in de webshop van Opdrachtnemer. Daarnaast kunnen ook andere Eindgebruikers worden geautoriseerd voor de webshop. Bijvoorbeeld Eindgebruikers die de toegang tot de webshop nodig hebben ten behoeve van de factuurcontrole.

Het beheer van de Eindgebruikers in de webshop wordt verzorgd door de hoofdbestellers. DCM zal in het DAP aangegeven wie de rol van hoofdbestellers vervullen namens de Deelnemer.

Opdrachtnemer maakt de hoofdbestellers aan in de webshop, zodat zij kunnen inloggen met de juiste autorisaties. Hoofdbestellers kunnen zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer Eindgebruikers aanmaken in de webshop. Een hoofdbesteller kan Eindgebruikers aanmaken en autoriseren voor afzonderlijk functionaliteiten en afzonderlijk functionaliteiten en informatie in de webshop.

Binnen de webshop dient een hoofdbesteller de volgende activiteiten te kunnen uitvoeren:

- online nieuwe Eindgebruikers/Bestellers van de eigen Deelnemer aanmaken en muteren. Per Deelnemer dienen meerdere Eindgebruikers/Bestellers opgevoerd te kunnen worden;
- factuurgegevens aanmaken en muteren en koppelen aan de aangemaakte Besteller. Per Deelnemer dienen meerdere factuurgegevens vastgelegd te kunnen worden;
- aflevergegevens aanmaken en muteren en koppelen aan de aangemaakte Besteller. Het afleveradres zal de Deelnemer of de System Integrator zijn. Er dienen meerdere aflevergegevens per Deelnemer of System Integrator te kunnen worden ingevoerd;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- een hoofdbesteller dient limietbedragen te kunnen instellen waarbinnen een Besteller bestellingen kan plaatsen binnen de webshop. De webshop dient minimaal per Besteller limietbedragen per bestelling, per week, per maand en per jaar te ondersteunen. Het is niet mogelijk dat de Besteller de limiet overschrijdt. Indien een Besteller een bestelling wenst te plaatsen die een limiet overschrijdt, krijgt de Besteller een melding vanuit de webshop welke limiet de Besteller dreigt te overschrijden. De melding dient tevens voorzien te zijn van de instructie bij welke hoofdbestellers de Besteller zich kan melden voor eventuele autorisatie van de bestelling. De hoofdbestellers ontvangen tevens een notificatie van pogingen van limiet overschrijdende bestellingen inclusief de Besteller die heeft getracht de limiet overschrijdende bestelling te plaatsen.

3.4. CCM

CCM houdt toezicht op het functioneren van de webshop. CCM is tevens de enige die functionele wijzigingsverzoeken kan indienen bij de Opdrachtnemer. De Deelnemer dient eventuele functionele wijzigingsverzoeken in te dienen bij CCM.

CCM accounts beschikken over leesrechten voor de alle informatie in de webshop.

3.5. Hoofd- en Nevenproducten

De Producten die Opdrachtnemer levert zijn ingedeeld in Hoofdproducten en Nevenproducten. De selectie van Producten staat voor een Besteller standaard ingesteld op Hoofdproducten. Indien een Besteller Nevenproducten wenst te zien, dient de Besteller doormiddel van een keuze instelling Nevenproducten zichtbaar te maken. Na het afronden van een bestelling door Besteller valt de webshop automatisch terug op de instelling waarbij uitsluitend Hoofdproducten zichtbaar zijn.

3.6. Productinformatie

Afhankelijk of een Product een Hoofdproduct of Nevenproduct is, is het weergeven van bepaalde productinformatie in de webshop verplicht dan wel optioneel. In onderstaande Tabel 1 Productinformatie webshop is aangegeven welke productinformatie verplicht (V) dan wel optioneel (O) is in geval van een Hoofdproduct of Nevenproduct.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Informatie per Product	Producttypering		Hoofdproduct	Nevenproduct
	Hoofdproduct	Nevenproduct		
Productnaam	V	V		
Productcategorie	V	O		
Leverancierscode (mag gelijk zijn aan unieke fabrikantcode)	V	V		
Uniek fabrikantcode	V	V		
Hoofdproduct of Nevenproduct	V	V		
Aan welke Referentieproduct het Hoofdproduct is gerelateerd	V	n.v.t.		
Afbeelding Product	V	O		
Afbeelding Arbo Product	V	V		
Korte omschrijving	V	V		
Productvoorraad	n.v.t.	V		
Beknopte specificaties	V	V		
Uitklapbaar uitgebreide specificatie	V	O		
Handleidingen waaronder de gebruikershandleiding	V	O		
Tarief conform de staffels uit Bijlage - 03 exclusief en inclusief BTW	V	V		
Plafondtarief	V	n.v.t.		
Op het Product van toepassing zijnde staffelkortingen conform de staffels uit Bijlage 3.	V	V		
Lifecycle: Startdatum vermelding webshop	V	n.v.t.		
Lifecycle: zodra bekend en vermeld door de fabrikant: einddatum tot wanneer het Product leverbaar is en indien bekend de opvolger.	V	O		
Besturingssysteem Mobiele ICT-Werkplek	V	V		
Gerelateerde accessoires	V	O		
Gerelateerde software voor zover vallend onder de scope van de raamovereenkomst.	V	O		
Leverperiode (binnen X dagen leverbaar)	V	O		

Tabel 1 Productinformatie webshop

3.7. Bestellen

Na acceptatie van de webshop dienen Deelnemers uitsluitend via de webshop te bestellen. De webshop dient alle mogelijke bestellingen en offertetrajecten te faciliteren. Opdrachtnemer is gerechtigd bestellingen en offerteaanvragen buiten de webshop te weigeren. Indien Opdrachtnemer bestellingen en offerteaanvragen accepteert buiten de webshop, is Opdrachtnemer verplicht de bestelling of offerteaanvraag alsnog in de webshop onder te brengen. Bestellingen of offerteaanvragen die niet geregistreerd staan in de webshop en niet terugkomen in de rapportage dienen als niet geautoriseerd te worden beschouwd.

De kernfunctionaliteit van de webshop is het bestellen van Producten en Diensten bij Opdrachtnemer. Bestellers hebben na een inlogprocedure toegang tot het assortiment. De Tarieven van de Producten uit het assortiment moeten door het gebruik van een exportfunctie beschikbaar zijn in Excel- of ODF-formaat voor de Besteller.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De Besteller heeft de mogelijkheid om door gebruik van filters en een uitgebreide zoekfunctionaliteit Producten en Diensten te selecteren. De webshop beschikt over een bestelmandje waarin de Besteller te bestellen Producten en Diensten kan plaatsen. Aanpassen van het winkelmandje moet mogelijk zijn. De inhoud van het winkelmandje moet geprint kunnen worden.

Als het winkelmandje gevuld is, kunnen de Producten en Diensten direct worden besteld. Hiervoor dient de Besteller zelf de aflevergegevens van de Producten te selecteren uit het pulldown menu met de voor deze Besteller beschikbare aflevergegevens. Vervolgens dient de Besteller de factuurgegevens te selecteren uit het pulldown menu met de voor deze Besteller beschikbare factuurgegevens. Nadat beide zijn bevestigd door de Besteller, toont de webshop dat de bestelling heeft plaatsgevonden en is geaccepteerd. De bestelling wordt tevens bevestigd via een e-mail, voorzien van de kernbedingen waaronder in ieder geval het bestelde en in welke hoeveelheid, het Tarief, de besteldatum, de verwachte afleverdatum en een unieke bestelreferentie.

Voor Speciale Producten en Diensten zijn in eerste instantie geen Tarieven beschikbaar. Hiervoor wordt eerst een offerte aangevraagd. Alle informatie om een offerte aan te vragen is in de webshop beschikbaar. Dit zijn minimaal een template offerteaanvraag en informatie over de wijze waarop de offerteaanvraag moet worden ingediend en hoe deze wordt beantwoord. Het proces van Speciale Producten en Diensten verloopt verder buiten de webshop om.

3.8. Elektronisch bestellen en factureren

In het kader van het optimaliseren van bedrijfsprocessen en het verlichten van administratieve lasten voor het bedrijfsleven, maken Deelnemers gebruik van systemen die elektronisch bestellen en factureren ondersteunen. Indien een Deelnemer gebruik maakt van een elektronisch bestel- en facturatieysteem, start een besteller de bestelling in het elektronisch bestel- en facturatieysteem dat de Deelnemer gebruikt. Na autorisatie wordt deze doorgedrukt naar de webshop van Opdrachtnemer. Het elektronisch bestellen en factureren is verder beschreven in Bijlage 08.

Deelnemers die geen gebruikmaken van een elektronisch bestel- en facturatieysteem loggen direct in op de webshop van Opdrachtnemer.

3.9. Offerteproces

De webshop dient het offerteproces te ondersteunen. Alle offerteaanvragen en door de Opdrachtnemer geoffreerde offertes dienen raadpleegbaar te zijn in de webshop.

3.10. Diensten

In de Bijlage - 03 Tarieflijst zijn de overeengekomen Diensten en de bijbehorende Tarieven opgesomd. Deze Diensten moeten besteld kunnen worden in de webshop. Een aantal van de Diensten kunnen alleen in combinatie met een Product worden besteld. De Besteller kan bij bestellingen direct de bestelling van een Product met de gewenste Diensten combineren en bestellen.

In Bijlage 02 is in paragraaf 2.1.3 het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werplek beschreven in het geval gebruik wordt gemaakt van Producten uit verschillende (Raam-) overeenkomsten. Indien een Deelnemer gebruik maakt van deze Dienst, kan een geautoriseerde besteller deze Diensten te kunnen bestellen in de webshop.

3.11. Product combinaties

Bepaalde Producten worden vaak in combinatie besteld. De webshop wordt geacht deze Product combinaties als bestelondersteuning direct inzichtelijk en bestelbaar te maken in geval de Besteller een Product selecteert.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.12. Statusinformatie bestellingen

In de webshop dient de status van de bestellingen geraadpleegd te kunnen worden. Per bestelling dient minimaal de volgende actuele bestelinformatie online inzichtelijk te zijn in de webshop:

- naam Deelnemer;
- naam System Integrator;
- naam Besteller;
- aflevergegevens;
- indien verstrekt de track en trace informatie;
- factuurgegevens;
- ordernummer;
- bestelde Producten en Diensten;
- status van de bestelling (geaccepteerd; verzonden; geannuleerd; deellevering; backorder; etc.);
- kenmerk van de bestelling;
- datum besteld;
- waarde (€) van de bestelling met helder duiding van de BTW;
- geplande leverdatum;
- gerealiseerde leverdatum.

Per bestelling dient de Eindgebruiker, per besteld Product, minimaal de volgende informatie te kunnen raadplegen in de webshop:

- kenmerk van de bestelling;
- artikelnummer en omschrijving van het Product;
- bestelde hoeveelheid;
- Tarief.

De getoonde gegevens moeten op elk van de hierboven genoemde gegevens gesorteerd en getotaliseerd te kunnen worden.

Voor een Deelnemer dient het ook mogelijk te zijn dat een hoofdbesteller een Besteller autoriseert om de status en inhoud van bestellingen van een andere Besteller binnen het verzorgingsgebied van die Deelnemer te kunnen raadplegen.

De hoofdbesteller en DCM kunnen de bestellingen van alle Bestellers die tot het verzorginggebied behoren raadplegen.

3.13. Profielen

De hoofdbesteller dient gebruikersprofielen te kunnen maken. Met een gebruikersprofiel kunnen de gebruikersinstellingen worden vastgelegd en aan een Besteller te worden toegekend.

Middels een gebruikersprofiel kan het assortiment waar een Besteller uit kan bestellen in de webshop worden beperkt. De webshop dient te voorzien in twee gebruikersprofiel inperkingsmogelijkheden:

1. Voorselectie
2. Filterselectie

Voorselectie

Een gebruikersprofiel dient te voorzien in de functionaliteit waarmee de hoofdbesteller een lijst met minimaal honderd Producten en Diensten kan samenstellen waaruit een Besteller kan bestellen.

Filterselectie

Een gebruikersprofiel dient te voorzien in een functionaliteit waarmee de hoofdbesteller op basis van de filterinstellingen uit paragraaf 3.19.2 een assortimentsbeperkingen oplegt waarbinnen een Besteller met een specifiek gebruikersprofiel mag bestellen.

De beperking op basis van voorselectie dient in combinatie met voorselectie functionaliteit mogelijk te zijn. Gebruikersprofielen dienen ook te voorzien in uitsluitend de voorselectiefunctionaliteit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.14. Beheer afleveradressen

De webshop dient te voorzien in een afleveradres-beheerfunctionaliteit. Indien een Eindgebruiker geautoriseerd is om zelf afleveradressen op te geven moet de webshop er in voorzien dat de afleveradressen worden opgeslagen en wederom gebruikt kunnen worden voor toekomstige bestellingen.

Een hoofdbesteller kan een Besteller autoriseren zelf afleveradressen te beheren in de webshop. Indien een hoofdbesteller een Besteller niet autoriseert zelf een afleveradres te laten beheren, dient een hoofdbesteller de toegestane afleveradressen in de webshop te onderhouden.

3.15. Status marktconformiteit

In Bijlage 07 – Marktconformiteit zijn marktconformiteitsinstrumenten beschreven. De webshop dient over een marktconformiteitspagina te beschikken waar de CCM, DCM de actuele stand en de historie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan raadplegen van de volgende marktconformiteitsinstrumenten:

- Plafondtarieven Referentieproducten;
 - Prijsindex Nevenproducten.

De bestelinformatie op basis waarvan de Prijsindex Nevenproducten is berekend is voor CCM transparant weergegeven en te downloaden in de webshop.

3.16. Overzichtpagina Hoofdproducten

De webshop beschikt over een overzichtpagina met minimaal de volgende Hoofdproduct informatie wordt weergegeven in de volgende kolommen:

- Productcategorie;
 - Hoofdproducten per Productcategorie (Merk/type);
 - kenmerkende eigenschap(pen) Hoofdproduct;
 - Tarief Hoofdproduct afhankelijk van de staffel;
 - staffelkortingen per Productcategorie per merk;
 - het Referentieproduct waaraan het Hoofdproduct is gerelateerd;
 - het Plafondtarief van dit Referentieproduct.

3.17. Notificaties

In bepaalde situaties dient de webshop een geautomatiseerde notificatie per e-mail te versturen. Minimaal in de volgende situaties stuurt de webshop een notificatie:

- [Overschrijding van het Plafondtarief](#)
De Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de Tarieven van Hoofdproducten in de webshop gelijk of lager zijn dan het van toepassing zijnde Plafondtarief. De webshop dient te beschikken over de functionaliteit dat automatisch een notificatie per e-mail wordt verzonden aan CCM indien een Tarief van een Hoofdproduct het Plafondtarief overschrijdt.
 - [Overschrijding van een webshop SLA norm](#)
In Bijlage 11 staan de SLA Parameter normen waaraan de webshop dient te voldoen. In het geval een webshop SLA Parameter norm wordt overschreden dient de webshop per direct een geautomatiseerde notificatie aan CCM te versturen.
 - [Limiet overschrijdende bestelverzoeken](#).
Hoofdbestellers hebben de mogelijkheid om per Besteller bestellimieten in te stellen. Indien een Besteller een bestelling tracht te plaatsen die een limiet overschrijdt, ontvangen de hoofdbestellers een notificatie.
 - [Product in webshop gedeactiveerd](#).
CCM en de DCM, hoofdbesteller van het betreffende verzorgingsgebied ontvangen een notificatie indien een Product op aangeven van CCM, DCM of hoofdbesteller wordt gedeactiveerd.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.18. Deactiveren van Nevenproducten in de webshop

Hoofdbestellers beschikken over het recht Nevenproducten in de webshop te deactiveren voor het verzorgingsgebied. Indien een hoofdbesteller de Opdrachtnemer de opdracht verstrekt een Nevenproduct te deactiveren in de Webshop zorgt de Opdrachtnemer er voor dat het gedeactiveerde Product tijdens Kantoorijden binnen 1 uur niet meer zichtbaar is voor de Bestellers toebehorend de Deelnemer. CCM ontvangt hiervan een automatische notificatie en kan besluiten het Product te laten deactiveren voor de gehele webshop.

3.19. Gebruik

3.19.1. Algemeen

De webshop moet duidelijk herkenbaar zijn opgebouwd ten behoeve van de Raamovereenkomst. Toegang is alleen mogelijk op basis van gebruikersnaam en wachtwoord welke minimaal voldoet aan de beveiligingseisen in deze Raamovereenkomst.

3.19.2. Filterfunctie

Selectie van de Producten kan naast de zoekfunctionaliteit ook plaatsvinden door middel van filterinstellingen door de Eindgebruiker. De webshop geeft dynamisch de Producten en Diensten weer op basis van de door de Eindgebruiker ingestelde productkenmerken. De productkenmerken waarop geselecteerd kan worden, kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen. Op de volgende productkenmerken kan de Eindgebruiker minimaal filteren.

Standaard (voor alle Producten):

- Hoofdproduct of Hoofd- en Nevenproduct
- Kleur
- Merk
- Prijs per staffel
- Productcategorie
- Refurbished
- Type

Productcategorie Laptops:

- Aansluitingen
- Beeldkwaliteit
- Besturingssysteem
- Computerbehuizing
- Draadloze verbinding
- DVD/Blu-ray
- Gewicht
- Opslagcapaciteit
- Opslagtype
- Processor
- Processorkernen
- Resolutie
- Schermcoating
- Schermdiagonaal
- Schermtype
- Toetsenbord
- Touchscreen
- Videokaart
- Werkgeheugen
- Wifi-standaarden

Productcategorie Tablets:

- Aansluitingen
- Beeldkwaliteit
- Besturingssysteem
- Draadloze verbinding
- Gewicht
- Model

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- Opslagtype
 - Processor
 - Processorkernen
 - Resolutie
 - Schermdiagonaal
 - Toetsenbord
 - Werkgeheugen
 - WiFi standaarden

Productcategorie Mobiele telefoon toestellen:

- Beeldkwaliteit
 - Besturingssysteem
 - Camera
 - Dual SIM
 - Opslagcapaciteit
 - Opslagcapaciteit uitbreidbaar
 - Processorkernen
 - Schermdiagonaal
 - Type
 - Type dataverbinding
 - Werkgeheugen

3.20. Vergelijksfunctie

De webshop voorziet in een vergelijkfunctie waarmee Eindgebruikers minimaal 3 geselecteerde Producten op basis van de productinformatie kan vergelijken.

3.21. Refurbished Producten

Opdrachtnemer mag refurbished Nevenproducten aanbieden in de webshop. Indien Opdrachtnemer refurbished Nevenproducten aanbiedt dienen deze als zodanig zichtbaar te zijn in de webshop en geselecteerd te kunnen worden door de Eindgebruiker.

3.22. Techniek

De webshop dient minimaal te voldoen aan de volgende technische specificaties:

- de webshop is een webapplicatie die functioneert zonder aanvullende plugins of extensies met minimaal de laatste twee versies van:
 - Google Chrome;
 - Internet Explorer;
 - Microsoft Edge;
 - Mozilla Firefox;
 - Safari.
 - de webshop moet uitsluitend toegankelijk zijn voor de Deelnemers;
 - het duurt maximaal 2 seconden voordat een internet pagina is opgebouwd en wordt getoond in een browser;
 - daarnaast dient de website geschikt te zijn voor minimaal 100 simultane gebruikers zonder merkbaar performance verlies;
 - er wordt gebruik gemaakt van HTTPS;
 - er wordt een offline back-up gemaakt van alle gegevens inclusief bestellingen en offerteaanvragen, waarbij de data maximaal 24 uur oud mag zijn. In geval van een crash is het mogelijk gegevens inclusief alle informatie over bestellingen en offerteaanvragen weer beschikbaar te stellen (m.u.v. eventueel de laatste 24 uur).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Realisatiefase

De Opdrachtnemer ontwikkelt de webshop conform de specificaties zoals die zijn opgenomen in deze Bijlage. De opdracht voor realisatie van de webshop is een onderdeel van de Raamovereenkomst. Binnen drie maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst dient de webshop volledig conform deze Bijlage werkend opgeleverd te zijn.

Gedurende de periode vanaf het ondertekenen van de Raamovereenkomst en het leveren van de webshop dienen Deelnemers schriftelijk of via e-mail Producten en Diensten conform de overeengekomen Tarieven te kunnen bestellen bij de Opdrachtnemer. De op deze wijze bestelde Producten en Diensten dienen wel integraal onderdeel uit te maken van de facturatie en de rapportages. Nadat de webshop gereed is dient Opdrachtnemer de bestellingen die schriftelijk zijn geplaatst met terugwerkende kracht te verwerken in de webshop en rapportages.

CCM heeft gedurende de realisatie van de webshop minimaal om de 4 weken overleg met Opdrachtnemer over de voortgang van de realisatie van de webshop. Gedurende deze overleggen heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid nadere toelichting te vragen over de inrichting van de webshop en ter verificatie tussenversies van de webshop te tonen.

De oplevering van elke fase van de webshop heeft plaatsgevonden nadat:

- Opdrachtnemer de webshop heeft ontwikkeld;
- Deze succesvol is getest door de Opdrachtnemer;
- Deze is geaccepteerd door CCM.

CCM voert de acceptatie uit aan de hand van een acceptatieplan dat in overleg met de Hoofdopdrachtgever door de Opdrachtnemer wordt opgesteld. De acceptatietest wordt uitgevoerd door enkele, door CCM aan te wijzen medewerkers. Deze medewerkers toetsen of de webshop aan de gestelde eisen voldoet. Daarnaast zullen alle beschreven processen worden getest en worden alle transacties doorlopen. Dit heeft een doorlooptijd van vijf Werkdagen. De resultaten van de acceptatietest worden op locatie van CCM gezamenlijk met Opdrachtnemer doorgenomen. Acceptatie kan alleen langer duren indien in enkele iteraties extra aanpassingen en bijbehorende tests nodig zijn.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

5. Beheerfase

5.1. Inleiding

Zowel in de realisatiefase alsook de beheerfase speelt CCM een cruciale rol. CCM:

- voert de acceptatie uit van de initiële webshop;
 - vertegenwoordigt de Deelnemer wat betreft de functionele specificaties van de webshop;
 - en houdt toezicht op de correcte vulling.

5.2. Beheerfase

In de beheerfase heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting voor het actueel houden van de aangeboden Producten en Diensten en aanvullende informatie in de webshop.

Indien CCM meent dat producten ontbreken, dienen deze door de Opdrachtnemer zonder extra kosten te worden toegevoegd aan het assortiment.

Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de webshop aan de gestelde eisen (technisch en functioneel) blijft voldoen. Dit impliceert ook het up-to-date houden van de techniek en de beveiliging van de webshop. Bijvoorbeeld door het (waar nodig) plaatsen van software-patches en updates. De hiervoor benodigde inspanning is verdisconteerd in de prijzen voor de Producten en Diensten.

Opdrachtnemer informeert CCM, DCM's, hoofdbestellers en Bestellers via een aparte pagina in de webshop over:

- releasekalender inclusief door te voeren wijzigingen;
 - periodes en reden van niet beschikbaar zijn van de webshop;
 - overige beheerinspanningen die invloed kunnen hebben op de gebruikers van de webshop.

5.3. Wijzigingen

Onder wijzigingen worden zowel wijzigingen aan het assortiment alsook wijzigingen van technische of functionele aard verstaan.

Technische wijzigingen

Technische wijzigingen dienen zonder extra kosten te worden doorgevoerd buiten de openingstijden van de Webshop. De openingstijden van de webshop zijn gelijk aan de openingstijden van de Incident desk die zijn vastgelegd in Bijlage 11 - SLA Parameters.

Aanpassingen van de functionaliteit

Wijzigingen van functionele aard kunnen door Deelnemers aan CCM kenbaar worden gemaakt door middel van wijzigingsvoorstellingen. CCM bepaalt welke wijzigingen kunnen worden doorgevoerd in de webshop.

Functionele wijzigingen die geïnitieerd worden door CCM, worden vergoed via een strippenkaart. Deze heeft een omvang van 300 strippen van een uur voor de door CCM geïnitieerde functionele wijzigingen aan de webshop. CCM ontvangt na acceptatie van de webshop de initiële strippenkaart van 300 strippen van een uur. Aan de initiële strippenkaart van 300 strippen van een uur zijn geen kosten verbonden.

Indien de initiële "strippenkaart" ontoereikend blijkt, wordt door CCM een offerte aangevraagd op basis van een open urencalculatie. Hierin wordt gerekend met het Uurtarief van de webshopontwikkelaar uit de Tarieflijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

CCM zal veelal wijzigingsverzoeken bundelen tot een release. Bij iedere release dient de Opdrachtnemer een offerte in op basis van een open urencalculatie.

Functionele wijzigingen worden pas doorgevoerd nadat CCM de uitgebrachte offerte heeft geaccepteerd. Pas nadat de wijzigingen zijn getest en geaccepteerd door CCM, zendt de Opdrachtnemer de factuur aan CCM. Alle Deelnemers zijn gebonden aan de specificaties van de webshop die vanaf aanvang van de Raamovereenkomst gelden en eventueel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn gewijzigd.

Aanpassing van het assortiment

Indien het assortiment ontoereikend blijkt, doet CCM het verzoek dit aan te passen.

Opdrachtnemer zal op verzoek van CCM het assortiment aanpassen. Mutaties worden binnen 2 Werkdagen na melding doorgevoerd door de Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overzicht Referentieproducten

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 24 **Overzicht Referentieproducten**

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk **IWR2016|LAM** **(Laptops, Accessoires,** **Mobiele ICT- Werkplekken)**

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Hoofdproducten	4
3.	Productcategorieën en Referentieproducten	5
3.1.	Productcategorie Laptops – Windows13".....	5
3.2.	Productcategorie Laptops – Windows14".....	6
3.3.	Productcategorie Laptops – Windows15".....	7
3.4.	Productcategorie Laptops - MacOS	8
3.5.	Productcategorie Laptops - Chrome OS	8
3.6.	Productcategorie Tablets – iOS	9
3.7.	Productcategorie Tablets – Android	9
3.8.	Productcategorie Tablets – Windows	10
3.9.	Productcategorie Smartphones – iOS	10
3.10.	Productcategorie Smartphones – Android.....	10
3.11.	Productcategorie Smartphones – Windows	12
4.	Productcategorieën Accessoires.....	13

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage worden de Productcategorieën en Referentieproducten gespecificeerd die onder deel zijn van de Raamovereenkomst IWR2016| LAM (Laptops, Accessoires en Mobiele ICT werkplekken).

In hoofdstuk 2 worden de eisen gesteld aan het aantal Hoofdproducten dat per Productcategorie aangeboden dient te worden.

In hoofdstuk 3 zijn per Productcategorie de Referentieproducten gespecificeerd. De Plafondtarieven van deze Referentieproducten zijn vastgelegd in Bijlage 03 – Tarieflijst.

Naast generieke eisen per Productcategorie, zijn per Referentieproduct specifieke eisen vermeld. De specificaties van de Referentieproducten worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst periodiek geactualiseerd zoals beschreven in Bijlage 07 - Marktconformiteit.

In hoofdstuk 4 zijn Productcategorieën op het gebied van accessoires beschreven. Deze zijn opgesomd om een nadere duiding te geven van de artikelen die in de webshop bestelbaar moeten zijn naast de Productcategorieën uit hoofdstuk 2. Deze accessoires zijn allen Nevenproducten zoals beschreven in Bijlage 07 - Marktconformiteit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Hoofdproducten

De Opdrachtnemer selecteert per Productcategorie een aantal Hoofdproducten uit diens portfolio en maakt deze beschikbaar in de webshop. Deze Hoofdproducten zijn alleen de recente modellen die op de Nederlandse markt beschikbaar zijn en die zonder relevante nadelige gevolgen en handelingen geschikt zijn voor gebruik in Nederland. Hoofdproducten komen uit de grootzakelijke serie van de fabrikant. Uitsluitend A-merken worden als Hoofdproduct aangeboden.

Het aantal als Hoofdproduct aan te wijzen Producten is echter begrensd. Er wordt zowel een minimum als een maximum gesteld.

In onderstaande tabel is het maximaal aan te bieden Hoofdproducten per Productcategorie vermeld. Tevens is het aantal Referentieproducten vermeld dat in hoofdstuk 3 is gespecificeerd. In de meest rechtse kolom is het minimaal aantal Hoofdproducten aangegeven dat per Referentieproduct aangeboden dient te worden. Genoemde minimum aantallen gelden voor zover in de Nederlandse markt beschikbaar.

Productcategorie:	Maximaal aantal Hoofdproducten per Productcategorie:	Aantal Referentieproducten:	Minimaal aantal Hoofdproducten per Referentieproduct:
Laptops - Windows 13"	10	3	3
Laptops - Windows 14"	10	3	3
Laptops - Windows 15"	10	3	3
Laptops - Mac OS	10	3	3
Laptops - Chrome OS	10	3	3
Tablets - iOS	10	3	3
Tablets - Android	20	3	3
Tablets - Windows	10	3	3
Smartphones - iOS	10	3	3
Smartphones - Android	20	3	3
Smartphones - Windows	10	3	3

De waarden uit de tabel gelden afzonderlijk voor zowel een aangeboden primair A-merk als een aangeboden secundair A-merk.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Productcategorieën en Referentieproducten

In dit hoofdstuk worden per Productcategorie Referentieproducten gespecificeerd. Deze specificaties gelden voor zowel het primaire A-merk als voor het secundaire A-merk.

In dit hoofdstuk worden Referentieproducten gespecificeerd van Productcategorieën.

Voor de Productcategorieën op het gebied van laptops en tablets geldt dat het onderscheid daartussen varieert in de tijd als gevolg van technologische en functionele ontwikkelingen in de markt. Voor de bijbehorende Productcategorieën geldt dat deze voortdurend moeten worden geïnterpreteerd op basis van hetgeen gangbaar is in de markt. Laptops worden in ieder geval gekenmerkt doordat het scherm en toetsenbord onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Tablets hebben altijd een touchscreen en hebben geen geïntegreerd fysiek toetsenbord.

3.1. Productcategorie Laptops – Windows13”

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aanslutsnoer en adapter.
- OEM-licentie voor MS Windows (zakelijke versie) meest recente major release.
- Laptop ondersteunt PXE-boot.
- Wireless IEEE 802.11AC met ondersteuning voor de meest recente versleutelingsalgoritmen.
- Trusted Platform Module 2.0 of iedere andere oplossing die voldoet aan de door Microsoft gestelde vereisten voor TPM voor Windows10.
- Geluidskaart.
- 10/100/1000 Mbps Ethernet netwerkaansluiting.
- Bluetooth.
- QWERTY toetsenbord met US layout en een euroteken.
- Een digitale aansluiting, minimaal HDMI of (mini)Displayport.
- Beeldscherm: afgerond 13”, niet reflecterend.
- Beeldschermresolutie minimaal 1920 x 1080.
- Opslagcapaciteit: SSD minimaal 256GB.
- RAM: in de Nederlandse markt gangbare hoeveelheid geheugen passend bij de processor.
- Het is mogelijk een unieke identifier (zoals CI nummer, computernaam) in de BIOS/UEFI (of gelijkwaardig) op te slaan en later uit te lezen door middel van een script dat kan starten in een Windows inlogscript.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 4.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 4.750 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 6.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.2. Productcategorie Laptops – Windows14"

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OEM-licentie voor MS Windows (zakelijke versie) meest recente major release.
- Laptop ondersteunt PXE-boot.
- Wireless IEEE 802.11AC met ondersteuning voor de meest recente versleutelingsalgoritmen.
- Trusted Platform Module 2.0 of iedere andere oplossing die voldoet aan de door Microsoft gestelde vereisten voor TPM voor Windows10.
- Geluidskaart.
- 10/100/1000 Mbps Ethernet netwerkaansluiting.
- Bluetooth.
- QWERTY toetsenbord met US layout en een euroteken.
- Een digitale aansluiting, minimaal HDMI of (mini)Displayport.
- Beeldscherm: afgerond 14", niet reflecterend.
- Beeldschermresolutie minimaal 1920 x 1080.
- Opslagcapaciteit: SSD minimaal 256GB.
- RAM: in de Nederlandse markt gangbare hoeveelheid geheugen passend bij de processor.
- Het is mogelijk een unieke identifier (zoals CI nummer, computernaam) in de BIOS/UEFI (of gelijkwaardig) op te slaan en later uit te lezen door middel van een script dat kan starten in een Windows inlogscript.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 4.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 4.750 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 6.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.3. Productcategorie Laptops – Windows15”

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OEM-licentie voor MS Windows (zakelijke versie) meest recente major release.
- Laptop ondersteunt PXE-boot.
- Wireless IEEE 802.11AC met ondersteuning voor de meest recente versleutelingsalgoritmen.
- Trusted Platform Module 2.0 of iedere andere oplossing die voldoet aan de door Microsoft gestelde vereisten voor TPM voor Windows10.
- Geluidskaart.
- 10/100/1000 Mbps Ethernet netwerkaansluiting.
- Bluetooth.
- QWERTY toetsenbord met US layout en een euroteken.
- Een digitale aansluiting, minimaal HDMI of (mini)Displayport.
- Beeldscherm: tussen 14,5” en 15,8”, niet reflecterend.
- Beeldschermresolutie minimaal 1920 x 1080.
- Opslagcapaciteit: SSD minimaal 256GB.
- RAM: in de Nederlandse markt gangbare hoeveelheid geheugen passend bij de processor.
- Het is mogelijk een unieke identifier (zoals CI nummer, computernaam) in de BIOS/UEFI (of gelijkwaardig) op te slaan en later uit te lezen door middel van een script dat kan starten in een Windows inlogscript.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 4.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 6.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 9.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.4. Productcategorie Laptops - MacOS

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aanslutsnoer en adapter.
- Bluetooth.
- Wireless IEEE 802.11AC met ondersteuning voor de meest recente versleutelingsalgoritmen.
- OS licentie (laatste of voorlaatste versie).
- Qwerty toetsenbord US.
- Beeldschermformaat minimaal 13”.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 5.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.
- RAM geheugen: 8GB.
- SSD: 128GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 8.500 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.
- RAM geheugen: 16GB.
- Opslagcapaciteit: SSD 256 GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Een processor die een passmark CPU Mark heeft van 10.000 op de lijst die beschikbaar is op: http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php.
- RAM geheugen: 16GB.
- Opslagcapaciteit: SSD 512 GB.

3.5. Productcategorie Laptops - Chrome OS

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aanslutsnoer en adapter.
- OS licentie ten behoeve van beheer: Chrome OS (laatste of voorlaatste versie).
- Trusted Platform Module passend bij het OS aanwezig.
- RAM: 4GB.
- Bluetooth.
- Wireless IEEE 802.11AC met ondersteuning voor de meest recente versleutelingsalgoritmen.
- Qwerty toetsenbord US.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Beeldscherm: 12”.
- Lokale opslag: 16GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Beeldscherm: 14”.
- Lokale opslag: 16GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Beeldscherm: 14”.
- Lokale opslag: 32GB

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.6. Productcategorie Tablets – iOS

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OS: iOS (laatste of voorlaatste versie).
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- 4G beschikbaar (exclusief SIM).
- Bluetooth.
- Opslagcapaciteit: de grootste capaciteit, die beschikbaar is voor dit model.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Schermformaat: 8"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Schermformaat: 10"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Schermformaat: 13"

3.7. Productcategorie Tablets – Android

Een tablet is een device met een touchscreen van minimaal 7" zonder fysiek toetsenbord.

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OS: Android (laatste of voorlaatste versie).
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- Bluetooth.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Schermformaat: 10"
- Opslagcapaciteit: 16GB

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Schermformaat: 13"
- Opslagcapaciteit: 16GB

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Schermformaat: 13"
- Opslagcapaciteit: 32GB

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.8. Productcategorie Tablets – Windows

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- Licentie voor MS Windows (zakelijke versie) meest recente major release.
- Bluetooth.
- Schermresolutie: minimaal 1.920 x 1.080.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- RAM geheugen: 4GB.
- Opslagcapaciteit: 128GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- RAM geheugen: 8GB.
- Opslagcapaciteit: 128GB.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- RAM geheugen: 16GB.
- Opslagcapaciteit: 512GB.

3.9. Productcategorie Smartphones – iOS

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OS: IOS (laatste versie).
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- 4G beschikbaar (exclusief SIM).
- Opslagcapaciteit: maximaal verkrijgbare opslagcapaciteit voor dat model.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Schermformaat: 4,5"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Schermformaat: 5,0"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Schermformaat: 6,0"

3.10. Productcategorie Smartphones – Android

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OS: Android (laatste of voorlaatste versie).
- Referentieproduct is een recent model dat op de Nederlandse markt verkrijgbaar is.
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- 4G beschikbaar (exclusief SIM).
- Bluetooth.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Schermformaat: 5,0"

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- Interne opslagcapaciteit: 8GB

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Schermformaat: 6,0"
- Interne opslagcapaciteit: 16GB

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Schermformaat: 6,0"
- Interne Opslagcapaciteit: 32GB

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.11. Productcategorie Smartphones – Windows

Generieke eisen voor de Referentieproducten:

- Met aansluitsnoer en adapter.
- OS: laatste versie Windows.
- Referentieproduct is een recent model dat op de Nederlandse markt verkrijgbaar is.
- Te beheren door een management oplossing (zoals MDM).
- 4G beschikbaar (exclusief SIM).
- Opslagcapaciteit: maximaal verkrijgbare opslagcapaciteit voor dat model.

Specifieke eisen voor Referentieproduct 1:

- Schermformaat: 4,5"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 2:

- Schermformaat: 5,0"

Specifieke eisen voor Referentieproduct 3:

- Schermformaat: 6,0"

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Productcategorieën Accessoires

In dit hoofdstuk wordt een nadere omschrijving gegeven van de Productcategorieën Accessoires die via de webshop verworven moeten kunnen worden. Het is een niet-limitatief overzicht dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal worden geactualiseerd.

ARBO middelen t.b.v. de werkplek
ARBO Voetensteunen
ARBO Documentstandaarden
ARBO Toetsenborden en muizen

Low-end Audiovisuele middelen
Beamers
Projectieschermen
Smartboards, interactieve whiteboards
Projectoren
Projectorlampen
Webcamera
Garantie en support packs

Televisieschermen
Televisies
Digitale fotolijsten
Monitorarmen en monitorstandaarden voor zover geen onderdeel van het meubilair
Garantie en support packs

Digitale fotocamera's
Fotocamera's inclusief opties als (voorzet)objectieven, filters (extra) cameraspecifieke accu's, etc.
Videocamera's inclusief opties als (voorzet)objectieven, filters (extra) cameraspecifieke accu's, etc.
Garantie en support packs

Handheld computers
e-readers
Memorecoders
Navigatiesystemen inclusief kaarten en kaartupdates
Rekenmachines
Garantie en support packs

Scanners, Faxen en Printers¹ voor persoonlijk gebruik
Inkjet-, Matrix-, Laserprinters
Multifunctionele printers
Scanners A4 met en zonder automatische document invoer
Scanners A3
Faxen
Garantie en support packs

¹ Deze producten kenmerken zich onder andere door tafelmodel, een laag volumegebied en de afwezigheid van configuratie opties, waaronder extra invoerladen. Expliciet uitgesloten zijn:

- Netwerkprinters en multifunctionele printers die tot de scope behoren van de aanbesteding IWR2016|MFP-faciliteiten en netwerkprinters.
- Verbruiksmiddelen zoals papier, toner en inkt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Printers voor specifieke gebruikstoepassingen

- Labelprinters
- Barcodeprinters
- Fotoprinters
- Mobiele printers voor persoonlijk gebruik
- Garantie en support packs

Computer componenten

- Controller kaarten
- Moederborden
- CPU's (processoren)
- Pc Koeling en processor koelers
- Power supply's
- Interne DVD/Bluray-spelers
- Geluidskaarten, televisiekaarten en TV out interfaces
- Videokaarten
- ExpressCard kaarten en PCMCIA kaarten
- Interne harddisks
- Harde schijven en Solid State Disks (SSD) voor netwerk en netwerkopslag
- Geheugenmodules (voor laptop, desktop etc.)

Invoermiddelen

- Toetsenborden en muizen
- Touchpads/pen sensitive pads

Gegevensdragers

- Beveiligde USB-sticks
- Externe-harddisks
- Geheugenkaarten zoals Compact Flash (CF) en Secure Digital (SD)
- Geheugenaartlezers

Home Entertainment

- DVD spelers en recorders
- Home Cinema Sets
- Versterkers
- (bluetooth) Luidsprekers
- Oortelefoons en hoofdtelefoons (bedraad/bluetooth)

Kabels en snoeren

- Patchkabels (koper of glas) ten behoeve van een kantooromgeving.²
- USB kabels / FireWire kabels
- Parallelle en seriële kabels
- Aansluitingen voor beeldschermen
- IDE, SATA en SCSI kabels
- Connectors en verloopstukken voor bijv. smartphones en tablets.
- Stekerdozen en verlengsnoeren netspanning
- Audio en Video kabels

² Patchkabels ten behoeven van rekencentra vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze overeenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

KVM switches
KVM switches
KVM over IP Switches
Digitale KVM Switches
KVM Rack Access
KVM Extenders
KVM kabels
VGA & monitor splitters
Beveiliging en bescherming
Anti diefstal kabels/sloten
Laptottassen, mapjes, beschermhoesjes
Service gereedschap
Testers, multimeters
Gereedschapsets
Schoonmaakmiddelen
USB apparatuur
Webcams
Multimedia USB apparatuur, externe geluidkaarten, headsets, computerluidsprekersets
USB hubs
USB oplaadpunten, laadpalen voor smartphones
Voedingen en kleine UPS apparatuur
Kleine UPS apparatuur
Surge Protectors
Oplaadbare batterijen, accu's, powerbanks en acculaders
AC/DC Voeding adapters
Niet rack-mounted netwerk apparatuur geschikt voor thuisgebruik³
Modems, switches en routers bekabeld (ADSL, VDSL) met eventueel draadloze functionaliteit.
Interfacing
Integrated Access Device (ISDN-SIP koppeling)
Dockingstations en replicators
Bijzondere smartphones
Smartphones met extra functionaliteit zoals portofonie, plaatsbepaling (bijv, GPS) en PTT.

³ *Explicit uitgesloten is apparatuur die tot de scope behoort van de aanbesteding ROAD2016.*

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Baatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 13 Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Lijst met Deelnemers.....	3
1.1.	Ministerie van Algemene zaken.....	3
1.2.	Ministerie van Buitenlandse Zaken	3
1.3.	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	3
1.4.	Ministerie van Economische Zaken	4
1.5.	Ministerie van Financiën	4
1.6.	Ministerie van Infrastructuur & Milieu	4
1.7.	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	5
1.8.	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.....	5
1.9.	Ministerie van Veiligheid en Justitie	5
1.10.	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	6
1.11.	Hoge Colleges van Staat, Rechtspraak en adviescolleges	6
1.12.	Overige Deelnemers.....	8

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Lijst met Deelnemers

De vermelde System Integrator is de System Integrator ten tijde van de Aanbesteding.

Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Deelnemer en de hiermee samenhangende krimp of groei van de Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer, dan wel de posities van de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemers binnen de rijksoverheid of taakstellingen, is het mogelijk dat de samenstelling van de Deelnemers aan de Raamovereenkomst wijzigen.

1.1. Ministerie van Algemene zaken

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Dienst Publiek en Communicatie (DPC)	SSC-ICT	Direct	Geen

1.2. Ministerie van Buitenlandse Zaken

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Posten	SSC-ICT	Direct	Geen

1.3. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
P-Direkt	SSC-ICT	Direct	Geen
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)	SSC-ICT	Direct	Geen
Rijksvastgoedbedrijf (RVB)	SSC-ICT	Direct	Geen
Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)	SSC-ICT	Direct	Geen
FM Haaglanden	SSC-ICT	Direct	Geen
SSC-ICT	SSC-ICT	Direct	Geen
Dienst Huurcommissie	SSC-ICT	Direct	Geen
Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN)	SSC-ICT	Direct	Geen
Kiesraad	SSC-ICT	Direct	Geen
Logius	SSC-ICT	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1.4. Ministerie van Economische Zaken

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Bestuursdepartement	DICTU	Direct	
Agentschap Telecom (AT)	DICTU	Direct	
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA)	DICTU	Direct	
Centraal Planbureau (CPB)	DICTU	Direct	Geen
Dienst ICT Uitvoering (DICTU)	DICTU	Direct	
Kenniscentrum PIANOo (Nu Bestuursdepartement vanaf 1-1-2017 RvO)	DICTU	Direct	
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	DICTU	Direct	
Staatstoezicht op de Mijnen (SodM)	DICTU	Direct	
Nationaal Coördinator Groningen (Onderdeel bestuursdepartement)	DICTU	Direct	
Centrale Commissie Dierproeven	Eigen		
Grondkamers (cluster)	Eigen		
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	DICTU	Direct	

1.5. Ministerie van Financiën

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Domeinen Rerende Zaken	B/CIE	Direct	Geen
Belastingdienst	B/CIE	6-10-2018	(1) Deelname voor laptops en accessoires nadat eigen ICT werkplekken overeenkomst is beëindigd. Ten aanzien van accessoires zal BLD geen Arbo producten afnemen alsmede geen AVM middelen indien deze breder inzetbaar zijn dan op persoonlijk niveau. V.w.b. mobiele devices afkomstig uit de OT2010-overeenkomst en headsets en bijbehorende accessoires die binnen de Belastingtelefoon rechtstreeks op de telefoon aangesloten worden zal de Belastingdienst direct bij ingaan van de overeenkomst deelnemen. (2) De Belastingdienst sluit de EMM functionaliteit uit van haar deelname. (3) De Belastingdienst sluit de Wi-Fi apparatuur uit van haar deelname.

1.6. Ministerie van Infrastructuur & Milieu

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Koninklijke Nederlandse Meteorologisch Instituut (KNMI)	SSC-Campus	Direct	Aanvragen lopen via SSC Campus.
Inspectie voor de Leefomgeving en Transport (ILT)	SSC-ICT	Direct	Geen
Autoriteit Nucleaire veiligheid en stralingsbescherming (ANVS)	SSC-ICT	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Planbureau voor de Leefomgeving (PBL)	SSC-Campus	Direct	Geen
Rijkswaterstaat (RWS)	Eigen	Direct	<ul style="list-style-type: none"> • Vidiwalls/ Speciale AV middelen voor de RWS Verkeercentrales. RWS betrekt deze via specifieke contracten. • High End Video Conferencing apparatuur: RWS verkrijgt dit (komende 4 jaar nog althans) via een convenant met de landelijk Politie.
Nederlandse Emissie Autoriteit (Nea)	SSC-ICT	Direct	Geen

1.7. Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Bestuursdepartement	Marktpartij/ Eigen	Direct	Geen
SSO-Noord	SSO-Noord	Direct	Geen
DUO-Groningen	Eigen	Direct	Geen
DUO-Zoetermeer	Marktpartij / Eigen	Direct	Wordt in 2017 Eigen
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)	Marktpartij / Eigen	Direct	Geen
Inspectie van het Onderwijs (IvhO)	Marktpartij / Eigen	Direct	Geen
Nationaal Archief (NA)	Marktpartij / Eigen	Direct	Geen
Erfgoedinspectie (EGI)	Marktpartij / Eigen	Direct	Geen
Adviesraad voor Wetenschap, Technologie en Innovatie (AWTI)	Eigen	Direct	Geen
Onderwijsraad (OR)	Eigen	Direct	Geen
Raad voor Cultuur (RvC)	Eigen	Direct	Geen
College voor Toetsen en Examens (CvTE)	Eigen	Direct	Geen

1.8. Ministerie van Sociale Zaken en Welzijn

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Inspectie SZW	SSC-ICT	Direct	Geen
Agentschap SZW	SSC-ICT	Direct	Geen

1.9. Ministerie van Veiligheid en Justitie

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)	SSC-I/DJI	Direct	Geen
Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)	SSC-I/DJI	Direct	Geen
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	Eigen	Direct	Geen
JustID	Eigen	Direct	Geen
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	SSC-ICT	Direct	Geen
Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V)	SSC-ICT	Direct	Geen
Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	Eigen	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Inspectie veiligheid en justitie	Eigen	Direct	Geen
College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) /autoriteit persoonsgegevens	SSC-Campus	Direct	Geen

1.10. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kerndepartement	SSC-ICT	Direct	Geen
CIBG	SSC-ICT	Direct	Geen
Agentschap College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (aCBG)	SSC-ICT	Direct	Geen
Inspectie voor de Gezondheidszorg	SSC-ICT	Direct	Geen
Inspectie Jeugdzorg (IGZ)	SSC-ICT	Direct	Geen
Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP)	SSC-Campus	Direct	Geen
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	SSC-Campus	Direct	Geen
SSC Campus	SSC-Campus	Direct	Geen
Centrale Commissie voor Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	SSC-ICT	Direct	Geen

1.11. Hoge Colleges van Staat, Rechtspraak en adviescolleges

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Adviescollege verloftoetsing TBS (AVT)	SSC-I/DJI	Direct	Geen
Rechtspraak (Rechtbanken, Gerechtshoven, bijzondere colleges, landelijke diensten, SSR, SPIR-IT en LDCR)	Eigen	Direct	Geen
Openbaar Ministerie (OM)	Eigen	Direct	Geen
Hoge Raad	Eigen	Direct	Geen
College voor de rechten van de mens	Eigen	Direct	Geen
Centrale Raad van Beroep (CRvB)	Eigen	Direct	Geen
College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb)	Eigen	Direct	Geen
College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO)	Eigen	Direct	Zit in de ICT-infra-structuur van de Raad van State.
Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (RLI)	SSC-ICT	Direct	Geen
Gezondheidsraad	SSC-ICT	Direct	Geen
Raad voor Volksgezondheid en Samenleving	SSC-ICT	Direct	Geen
Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)	SSC-ICT	Direct	Geen
Secretariaat Actal (Onderdeel Bestuursdepartement)	DICTU		
Eerste kamer der Staten-Generaal	Eigen		
Tweede Kamer der Staten-Generaal	Eigen	Direct	Geen
Raad van State (RvS)	Eigen	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Kanselarij der Nederlandse Orden (KNO)	SSC-ICT	Direct	Geen
Algemene Rekenkamer (AR)	Eigen	Direct	Geen
Nationale Ombudsman	Eigen	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1.12. Overige Deelnemers

Deelnemende organisatie	System Integrator	Startdatum Deelnemer	Opmerkingen scope
Commissie Schadefonds Geweldsmisdrijven (SGM)	SSC-I/DJI	Direct	Geen
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)	Eigen	Direct	Geen
Reclassering Nederland	SSC-I/DJI	Direct	Geen
Raad voor Rechtsbijstand (RvR)	Eigen	Direct	Geen
De Nederlandsche bank (DNB)	Eigen	15-6-2017	Geen
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	Eigen	13-3-2018	Geen
RDW	Eigen	Direct	Geen
CBR	Eigen	Direct	Geen
CAK	Eigen	Direct	Geen
Staatsbosbeheer	Eigen	Direct	Geen
College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden (Ctgb)	DICTU	Direct	Neemt nu diensten af van DICTU, maar mogelijk in de toekomst van SSC Campus.
CBS	Eigen	Direct	Geen
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	Eigen	30-9-2017	De huidige overeenkomst loopt tot 30 september 2017.
ICTU	SSC-ICT	Direct	Geen

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Raamovereenkomst

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM

Laptops
Accessoires
Mobiele ICT-Werkplekken

Definitief

Raamovereenkomst

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Titel 1	Algemene bepalingen	6
Artikel 1	Begrippen en titels	6
Artikel 2	Voorwerp van de Raamovereenkomst	6
Artikel 3	Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst	7
Titel 2	De Prestatie	8
Artikel 4	Algemeen	8
Artikel 5	SLA parameters	8
Artikel 6	Serviceherstelmaatregelen	8
Artikel 7	Wijzigingsprocedure	9
Artikel 8	Speciale Producten en Speciale Diensten.....	10
Artikel 9	Niet van toepassing.....	10
Artikel 10	Niet van toepassing.....	10
Titel 3	Tarieven en marktconformiteit	11
Artikel 11	Niet van toepassing.....	11
Artikel 12	Algemeen	11
Artikel 13	Tarieven	11
Artikel 14	Plafondtarieven nieuwe en gewijzigde Referentieproducten	11
Artikel 15	Indexering	12
Artikel 16	Service Credits	12
Titel 4	Niet van toepassing.....	13
Artikel 17	Niet van toepassing.....	13
Artikel 18	Niet van toepassing.....	13
Titel 5	Gunning en duur Nadere overeenkomsten	14
Artikel 19	Gunning Nadere overeenkomsten	14
Artikel 20	Niet van toepassing.....	15
Artikel 21	Niet van toepassing.....	15
Artikel 22	Aflevering, Oplevering en Acceptatie van de Prestatie	15
Artikel 23	Facturering	16
Artikel 24	Betaling	16
Artikel 25	Kwaliteitsborging en audit	16
Titel 6	Contractbeheer	17
Artikel 26	Organisatie en Contactpersonen	17
Artikel 27	Standaardrapportages	17
Artikel 28	Overleg en DAP	18
Titel 7	Overige bepalingen	19
Artikel 29	Algemene en bijzondere voorwaarden	19
Artikel 30	Beveiligingseisen	19
Artikel 31	Wijziging van de Raamovereenkomst	19
Artikel 32	Sociale voorwaarden	20
Artikel 33	Social return	20
Artikel 34	Arbeidsvoorwaarden.....	21
Artikel 35	Privacyrecht	21
Artikel 36	403-verklaring.....	22

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Bijlagen

Bijlage 01 – Begrippenlijst

Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie

Bijlage 03 – Tarieflijst

Bijlage 04 – ARBIT-2016

Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure

Bijlage 06 – Beveiliging

Bijlage 07 – Marktconformiteit

Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren

Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing

Bijlage 10 – Standaardrapportages

Bijlage 11 – SLA parameters

Bijlage 12 – Online portaal

Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst

Bijlage 14 – Verklaring sociale voorwaarden

Bijlage 15 – Model van de Nadere overeenkomst

Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomst

Bijlage 17 – Verklaring onderaaneming

Bijlage 18 – Niet in gebruik

Bijlage 19 – Functioneel ontwerp webshop

Bijlage 20 – Niet in gebruik

Bijlage 21 – Niet in gebruik

Bijlage 22 – Niet in gebruik

Bijlage 23 – Niet in gebruik

Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
voor deze: ██████████ van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en ██████████ van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
te dezen handelen namens de Deelnemers,
hierna te noemen: Hoofdopdrachtgever,

en
2. Bechtle direct B.V. i.c.m. Buyitdirect.com N.V., (statutair) gevestigd te Eindhoven, te dezen vertegenwoordigd door ██████████
hierna te noemen: Wederpartij,

hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

Overwegende dat:*Doelstelling van Hoofdopdrachtgever en Deelnemers*

- a. Hoofdopdrachtgever en Deelnemers het kader van de uitoefening van zijn taak behoeft hebben aan: Laptops, Accessoires en apparatuur voor Mobiele ICT-Werkplekken: de levering van laptops, accessoires en mobiele ICT-Werkplekken en bijbehorende Gebruiksrechten en Diensten;

Verloop van de Aanbesteding

- b. Hoofdopdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a is overwogen, tot aanbesteding van Laptops, Accessoires en Mobiele ICT-Werkplekken door middel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure is overgegaan;
- c. De wijze van gunnen onder meer inhoudt dat met de Inschrijver die de economisch meest voordelijke inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend een Raamovereenkomst zal worden gesloten, als met de Inschrijvers die ten opzichte van de totaalscore van eerstgenoemde de economisch op één en op twee na meest voordeligste inschrijving heeft ingediend een Raamovereenkomst zal worden gesloten;
- d. Op 22 december 2017 door of namens Hoofdopdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer 201601123.032.010;
- e. Wederpartij op 15 maart 2017 een Inschrijving met kenmerk TenderNed-kenmerk 124260 heeft ingediend en zich daarbij onverkort heeft geconformeerd aan alle eisen die in het kader van de Aanbesteding zijn gesteld;
- f. De Inschrijving van Wederpartij is beoordeeld als de economisch op twee na meest voordelijke inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding;
- g. Hoofdopdrachtgever deze Raamovereenkomst op 12 april 2017 heeft gegund aan Wederpartij;
- h. Wederpartij al het mogelijke doet en zal blijven doen om goede Producten en Diensten en blijvende marktconformiteit te leveren, onder andere door op een constructieve en flexibele wijze invulling te geven aan de uitvoering van de bepalingen van deze Raamovereenkomst en waar nodig proactief te handelen, indien de levering van goede Producten en Diensten in het gedrang dreigt te komen;
- i. Wederpartij erkent dat hij een expert is op het gebied van de te leveren Producten en Diensten;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- j. De Producten en Diensten zich in de komende jaren verder zullen ontwikkelen en Hoofdopdrachtgever en Deelnemers van die ontwikkelingen wensen te profiteren door met gebruikmaking van de onderhavige Raamovereenkomst ook de verbeterde en nieuwe Producten en Diensten te kunnen verwerven;
 - k. Partijen, gegeven alle overwegingen, deze Raamovereenkomst wensen aan te gaan, waarin de bepalingen zijn opgenomen die van toepassing zijn op de levering van Producten en Diensten.

Komen overeen:

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen en titels

- 1.1 In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in artikel 1 'Begrippen' en de artikelen 42, 48, 68 'Aanvullende begripsbepalingen' van de Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten (ARBIT-2016), hierna te noemen 'de Voorwaarden', dan wel de betekenis die daarin is gegeven in Bijlage 01 - Begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.
- 1.2 Deze Raamovereenkomst is onderverdeeld in de volgende titels:
Titel 1: Algemene bepalingen
Titel 2: De Prestatie
Titel 3: Tarieven en marktconformiteit
Titel 4: Niet van toepassing
Titel 5: Gunning en duur Nadere overeenkomsten
Titel 6: Contractbeheer
Titel 7: Overige bepalingen

Artikel 2 Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Hoofdopdrachtgever en Wederpartij sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Hoofdopdrachtgever en Deelnemers gerechtigd zijn om met betrekking tot de te leveren Prestatie aan Wederpartij Nadere opdrachten te verstrekken en Wederpartij op te roepen tot nadere mededinging via een Nadere oproep tot mededinging op basis waarvan met Wederpartij Nadere overeenkomsten worden gesloten.
- 2.2 Wederpartij verbindt zich tot het mede op basis van Nadere opdrachten en Nadere overeenkomsten tegen de in artikel 13 bedoelde Tarieven verrichten van de Prestatie zoals beschreven in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie, die in hoofdlijnen bestaat uit:

Het leveren van de Producten (inclusief - indien van toepassing- de bijbehorende eeuwigdurende en onherroepelijke Gebruiksrechten):

Onderwerp
Clients voor mobiel gebruik (bijvoorbeeld laptops, tablets en hybride varianten van dergelijke producten, en bijbehorende accessoires en componenten)
Smartphones en mobiele telefoons en daarbij behorende accessoires en componenten
ARBO-middelen t.b.v. de werkplek
Low-end audiovisuele middelen, randapparatuur en TV-schermen
Kleine niet-“rackmounted” routers / switches
Personal printers

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Overige nog niet genoemde accessoires die rondom de ICT-werkplek worden gebruikt

Het uitvoeren van de Opdrachten, bestaande uit het verrichten van de Diensten:

Onderwerp
Beschikbaar stellen van een uitgebreide webshop
Aanvullende Diensten, niet alleen functioneel maar ook op het gebied van beheer, onderhoud en logistieke dienstverlening

één en ander teneinde Hoofdopdrachtgever en Deelnemers in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

- 2.3 Een limitatieve lijst van Deelnemers aan deze Raamovereenkomst is opgenomen in Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst.
- 2.4 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
 - 1) de Nadere overeenkomst;
 - 2) dit document;
 - 3) de Specificatie van de Prestatie (Bijlage 02);
 - 4) de overige Bijlagen genoemd in de inhoudsopgave (01, 03, 05 t/m 17, 19 en 24);
 - 5) ARBIT-2016 (de Voorwaarden, Bijlage 04).
- 2.5 Voor zover de verplichtingen zoals Wederpartij die in zijn Inschrijving heeft aangeboden – naar het oordeel van Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer – voor Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer gunstiger zijn dan de verplichtingen die tijdens de aanbesteding werden uitgevraagd, gelden deze gunstigere verplichtingen als tussen Partijen overeengekomen contractuele verplichtingen.

Artikel 3 Inwerkingtreding en duur van de Raamovereenkomst

- 3.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend.
- 3.2 De Raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van twee jaar en eindigt op 14 juli 2019, behoudens verlenging.
- 3.3 Hoofdopdrachtgever kan de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden één of meerdere malen verlengen met een door Hoofdopdrachtgever nader te bepalen periode tot in totaal maximaal twee jaar. De maximale looptijd (inclusief verlengingsopties) van de Raamovereenkomst bedraagt vier jaar. Indien Hoofdopdrachtgever van het recht tot verlenging gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk twee maanden voor het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk en aangetekend mededeling aan Wederpartij.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 2 De Prestatie

Artikel 4 Algemeen

- 4.1 De Deelnemers zijn gerechtigd maar niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Nadere opdrachten te verstrekken en Nadere overeenkomsten te sluiten tot het leveren van Producten en/of Diensten. Wederpartij kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van Nadere opdrachten en/of Nadere overeenkomsten tot het leveren van Producten en/of Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 4.2 In aanvulling op artikel 12 'Garanties' van de Voorwaarden, garandeert Wederpartij dat de Prestatie in functionele zin marktconform is, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, Nadere opdrachten en Nadere overeenkomsten.
- 4.3 In aanvulling op artikel 12.3 'Garanties' van de Voorwaarden kan een Deelnemer de standaard garantieperiode van twaalf maanden voor het herstellen van Gebreken onder minimaal dezelfde voorwaarden en tegen de in Bijlage 03 – Tarieflijst genoemde Tarieven verlengen tot maximaal 3 jaar na verwerving.
- 4.4 Indien een Deelnemer op het moment van inwerkingtreding van deze Raamovereenkomst een lopende (raam)overeenkomst voor een soortgelijke Prestatie heeft, is deze Deelnemer eerst na afloop van de lopende (raam)overeenkomst verplicht om de Prestatie onder deze Raamovereenkomst af te nemen, onvermindert het bepaalde in artikel 4.1. De startdatum kan per Deelnemer verschillend zijn en vangt aan vanaf de in Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst, opgenomen Startdatum Deelnemer.

Artikel 5 SLA parameters

- 5.1 De Prestatie die Wederpartij verricht, dient te voldoen aan de SLA parameters die zijn opgenomen in Bijlage 11 – SLA parameters. De SLA parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
- 5.2 De in artikel 5.1 opgenomen verplichting om te voldoen aan de SLA parameters is een resultaatsverbintenis.

Artikel 6 Serviceherstelmaatregelen

- 6.1 Indien sprake is van een Gebrek in de Prestatie, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters (Bijlage 11 – SLA parameters) worden overschreden, kunnen het Deelnemer Contractmanagement (DCM) en/of het Collectief Contractmanagement (CCM) n onderlinge afstemming de serviceherstelmaatregelen inroepen die zijn opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie, zulks naar keuze van CCM en/of DCM, onvermindert het bepaalde in de Voorwaarden.
- 6.2 Voor het door CCM en/of DCM inroepen van de serviceherstelmaatregelen is geen ingebrekestelling vereist.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- 6.3 Indien de door Wederpartij getroffen serviceherstelmaatregelen niet leiden tot herstel van het Gebrek c.q. de Gebreken in de Prestatie, dan wel anderszins naar het oordeel van de Hoofdopdrachtgever onvoldoende resultaat oplevert c.q. opleveren, is Wederpartij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Artikel 7 Wijzigingsprocedure

- 7.1 De wijzigingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure, kan voor de volgende wijzigingen worden toegepast:
- wijziging van de overeengekomen Prestatie die leidt tot wijziging van de Raamovereenkomst;
 - wijziging die leidt tot een Speciaal Product, een Speciale Dienst;
 - overige wijzigingen die leiden tot wijziging van de Raamovereenkomst.
- 7.2 In aanvulling op artikel 41 van de Voorwaarden 'Modificaties van Producten' is Wederpartij verplicht om nieuwe en verbeterde producten en diensten die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen en die Wederpartij nog niet op grond van de Raamovereenkomst aan Hoofdopdrachtgever aanbiedt maar wel aanbiedt op de Nederlandse markt, op verzoek van Hoofdopdrachtgever ook tegen gelijkwaardige en vergelijkbare financiële condities voorwaarden en Tarieven bij een bestelling aan te bieden aan Hoofdopdrachtgever volgens de in het eerste lid bedoelde wijzigingsprocedure.
- 7.3 In aanvulling op artikel 41 van de Voorwaarden 'Modificaties van Producten' is Wederpartij verplicht om Producten en Diensten die Wederpartij aanbiedt op grond van de Raamovereenkomst op verzoek van Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer bij een bestelling aan te bieden met verbeterde specificaties of functionaliteiten volgens de in het eerste lid bedoelde wijzigingsprocedure, indien en voor zover Wederpartij deze producten en diensten reeds met zulke verbeterde specificaties en functionaliteiten levert op de Nederlandse markt.
- 7.4 In afwijking van artikel 40 'Bijzondere informatieverplichting' van de Voorwaarden, geldt dat Wederpartij Hoofdopdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van de Producten en Diensten informeert.
- 7.5 De wijzigingsprocedure zoals bedoeld in het eerste lid kan tevens worden toegepast op verzoek van CCM en DCM.
- 7.6 De uitbreiding, wijziging of verbetering van Producten en/of Diensten als gevolg van de wijzigingsprocedure zoals bedoeld in het eerste lid wordt slechts ingevoerd na voorafgaande instemming van Hoofdopdrachtgever.
- 7.7 Alle wijzigingen zoals genoemd in artikel 7.1 worden opgenomen in het Wijzigingenregister.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 8 Speciale Producten en Speciale Diensten

- 8.1 Het verzoek van één of enkele Deelnemers tot het overeenkomen van een Speciaal Product of een Speciale Dienst wordt afgehandeld overeenkomstig de in artikel 7.1 genoemde wijzigingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. De gunning van een Nadere overeenkomst tot het leveren van een Speciaal Product of een Speciale Dienst geschiedt conform de procedure voor het gunnen van Nadere overeenkomsten zoals opgenomen in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomst.
- 8.2 Voor Speciale Producten en Speciale Diensten zijn de eisen gelijk aan de eisen zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Eventuele afwijkingen hierop die voortvloeien uit de afwijkende functionaliteit van een Speciaal Product of een Speciale Dienst of voortvloeien uit de inzet bij de Deelnemer, dienen tijdens de offertefase schriftelijk te worden overeengekomen.
- 8.3 Het Tarief voor een Speciaal Product en een Speciale Dienst is gebaseerd op een open begroting waarin voor prijsonderdelen zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de laagste Tarieven van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en). Van prijsonderdelen waarop geen Tarief van toepassing is, worden de inkoopprijzen vermeld vermeerderd met het in Bijlage 03 - Tarieflijst opgenomen ‘toeslagpercentage op de inkoop bij Speciale Producten en Speciale Diensten’.
- 8.4 Bepalingen in de offerte die inbreuk maken op de bepalingen van de Raamovereenkomst zijn nietig. Indien de Hoofdopdrachtgever c.q. de desbetreffende Deelnemers akkoord gaan met de offerte, delen zij dit schriftelijk mede aan Wederpartij. De wijziging wordt vervolgens opgenomen in het Wijzigingenregister.
- 8.5 Indien Hoofdopdrachtgever c.q. de desbetreffende Deelnemers niet akkoord gaan met de offerte van Wederpartij op nader te motiveren gronden, kunnen zij een offerte vragen bij één of meer alternatieve Ondernemers. Hoofdopdrachtgever c.q. de desbetreffende Deelnemers mogen de opdracht voor de Speciale Dienst of het Speciale Product aan een alternatieve Ondernemer gunnen indien deze onder gelijke voorwaarden meer dan 10% goedkoper is dan Wederpartij. Indien voor de levering van een Speciale Dienst of Speciaal Product nodig is dat apparatuur van Wederpartij wordt gewijzigd door de alternatieve Ondernemer, dan is deze daar alleen toe gerechtigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij. Wederpartij zal die toestemming alleen op redelijke gronden mogen weigeren en Wederpartij zal daarbij niet enkel acht slaan op eigen belangen, maar ook op die van Hoofdopdrachtgever en Deelnemers.

Artikel 9 Niet van toepassing.

Artikel 10 Niet van toepassing.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 3 Tarieven en marktconformiteit

Artikel 11 Niet van toepassing

Artikel 12 Algemeen

- 11.1 Wederpartij garandeert dat de door hem in rekening te brengen Tarieven niet hoger zijn dan marktconforme tarieven.
- 11.2 Wijzigingen van Tarieven gelden als wijziging van de Raamovereenkomst waarop artikel 31 van toepassing is.

Artikel 13 Tarieven

- 13.1 Wederpartij verplicht zich om voor Hoofdproducten die op basis van de in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten genoemde criteria gelijke of lagere specificaties hebben dan Referentieproduct 1, 2, 3, 4 Tarieven in rekening te brengen die niet hoger zijn dan de in Bijlage 03 – Tarieflijst opgenomen Plafondtarieven van respectievelijk Referentieproduct 1, 2, 3 en 4. Voor Hoofdproducten met zwaardere specificaties dan het hoogste Referentieproduct geldt het Plafondtarief van het hoogste Referentieproduct.
- 13.2 Het Plafondtarief voor een Referentieproduct is nooit hoger dan het Plafondtarief voor een hoger genummerd Referentieproduct.
- 13.3 Wederpartij verplicht zich om uitsluitend de in Bijlage 03 – Tarieflijst vermelde Tarieven in rekening te brengen voor de daarbij vermelde Diensten.
- 13.4 Voor Speciale Producten en Diensten gelden de Tarieven die zijn overeengekomen tussen Hoofdopdrachtgever c.q. één of meer Deelnemer(s) en Wederpartij overeenkomstig de procedure van artikel 7.
- 13.5 Indien een aanpassing van Tarieven vanwege een na het moment van Aanbesteding bekend geworden wijziging van wet- of regelgeving dwingend wordt opgelegd, zullen Partijen zonder uitstel meewerken aan een wijziging van de Raamovereenkomst, waarin de aanpassing wordt vastgelegd. Hetzelfde geldt indien en voor zover een aanpassing van Tarieven door een wijziging van wet- of regelgeving ter keuze aan Hoofdopdrachtgever wordt voorgelegd en Hoofdopdrachtgever van deze keuze gebruik wenst te maken.

Artikel 14 Plafondtarieven nieuwe en gewijzigde Referentieproducten

- 14.1 Met betrekking tot nieuwe en/of gewijzigde Referentieproducten die na ondertekening van de Raamovereenkomst onderdeel worden van de Raamovereenkomst, worden de Plafondtarieven vastgesteld conform de procedure zoals beschreven in Bijlage 07 – Marktconformiteit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 15 Indexering

- 15.1 De Plafondtarieven die in Bijlage 03 – Tarieflijst zijn opgenomen, worden jaarlijks geïndexeerd conform de wijze die is opgenomen in Bijlage 07 - Marktconformiteit.
- 15.2 De Tarieven voor Diensten worden gedurende de eerste twee jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst niet geïndexeerd. Vanaf het derde jaar worden de Tarieven voor de Diensten die in Bijlage 03 – Tarieflijst zijn opgenomen, jaarlijks geïndexeerd op de wijze die is opgenomen in Bijlage 07 - Marktconformiteit.
- 15.3 Wederpartij mag diens Plafondtarieven op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst neerwaarts bijstellen conform de wijze die is opgenomen in Bijlage 07 - Marktconformiteit.

Artikel 16 Service Credits

- 16.1 Indien de Prestatie een norm van een SLA parameter zoals opgenomen in Bijlage 11 – SLA parameters overschrijdt, dan heeft CCM en/of DCM het recht om de daarin opgenomen Service Credit op te leggen aan Wederpartij, tenzij Wederpartij bewijst dat de overschrijding niet aan Wederpartij kan worden toegerekend.
- 16.2 Indien een norm van een SLA parameter is overschreden, meldt Wederpartij dit uit eigen beweging binnen 2 weken na ommekomst van de rapportageperiode aan DCM (met afschrift aan CCM) en geeft daarbij aan wat de daaraan ten grondslag liggende redenen zijn en of de overschrijding wel of niet aan Wederpartij kan worden toegerekend.
- 16.3 CCM of DCM (afhankelijk aan wie de Service Credit toekomt) informeert Wederpartij of de motivering dat de overschrijding van de norm niet aan Wederpartij kan worden toegerekend, toereikend is.
- 16.4 Indien de motivering dat de overschrijding van de norm niet aan Wederpartij kan worden toegerekend, niet toereikend is, dan stuurt Wederpartij binnen een maand na de mededeling een creditfactuur aan de Deelnemer met daarin opgenomen het Service Credit bedrag.
- 16.5 In afwijking van artikel 6:90 lid 2 BW komen Partijen overeen, dat deze Service Credits niet in de plaats treden van de wettelijke aanspraken op nakoming, ontbinding of schadevergoeding, die Hoofdopdrachtgever en Deelnemers hebben in het geval van wanprestatie.
- 16.6 Aan het gegeven dat Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer besluit in een bepaald geval geen gebruik te maken van de in het eerste lid beschreven bevoegdheid, kan Wederpartij niet het recht ontlenen dat Hoofdopdrachtgever en/of Deelnemer in een vergelijkbaar geval in de toekomst op dezelfde wijze zullen handelen. Door geen gebruik te maken van de in het eerste lid beschreven bevoegdheid, komt eventueel ontstaan verzuim niet te vervallen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 4 Niet van toepassing

Artikel 17 Niet van toepassing

Artikel 18 Niet van toepassing

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 5 Gunning en duur Nadere overeenkomsten

Artikel 19 Gunning Nadere overeenkomsten

- 19.1 De Deelnemer kan afhankelijk van de gewenste Prestatie kiezen uit de een van de volgende verwervingsprocedures: Bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging en Nadere oproep tot mededinging.
- 19.2 De bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging kan ingezet worden voor kleine bestellingen, waaronder in beginsel wordt verstaan bestellingen die kleiner dan vijfduizend euro (€ 5.000,-) zijn. Op basis van de Nadere oproep tot mededinging heeft de Deelnemer de keuze om Nadere overeenkomsten af te sluiten voor een specifieke projectbestelling of voor een langere periode voor bepaalde Producten en Diensten.
- 19.3 De looptijd van de Nadere overeenkomst kan de looptijd van de Raamovereenkomst overschrijden met maximaal een half jaar, met uitzondering van de mobile device management Diensten; de looptijd van de Nadere overeenkomst met betrekking tot deze Diensten mag de looptijd van de Raamovereenkomst niet maximaal 1 jaar overschrijden.
- 19.4 De in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomst beschreven procedure wordt toegepast bij de bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging en bij de Nadere oproep tot mededinging.
- 19.5 Wederpartij brengt binnen de in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomst genoemde termijn een Nadere offerte uit aan Deelnemer. De genoemde termijn is een fatale termijn.
- 19.6 Indien de Nadere offerte niet binnen de in Bijlage 16 – Gunning nadere overeenkomst genoemde termijn door Deelnemer is ontvangen of deze niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, dan wordt Wederpartij geacht geen Nadere offerte te hebben gedaan.
- 19.7 Hoofdopdrachtgever kan een boete van vijfduizend euro (€ 5.000,-) in rekening brengen bij Wederpartij indien Wederpartij drie maal per kalenderjaar op een daartoe strekkend verzoek van Deelnemer nalaat een Nadere offerte te doen.
- 19.8 De in artikel 19.7 genoemde boete is niet van toepassing indien Wederpartij in een voorliggend geval gemotiveerd heeft verzocht om ontheffing van het doen van een Nadere offerte en Deelnemer dit verzoek heeft gehonoreerd. Deelnemer zal een verzoek om ontheffing niet op onredelijke gronden weigeren.
- 19.9 De Deelnemer beoordeelt de Nadere offerte op basis van de in de Nadere offerteaanvraag opgenomen Subgunningscriteria. Een afwijzing van de Nadere offerte wordt gedaan onder vermelding van de behaalde score en – indien van toepassing- de relevante redenen.
- 19.10 Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging uitstijgt boven de toepasselijke aanbestedingsdrempel, wordt het uitgangspunt gehanteerd dat Deelnemer de opdracht niet eerder kunt nadat een termijn van minimaal 8 Werkdagen na verzending van de uitkomst van de beoordeling zoals bedoeld in artikel 19.9 is verstrekken. In geval van spoed of een eenvoudige en/of niet complexe Nadere oproep tot mededinging, kan Deelnemer een

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

kortere wachttermijn hanteren. Deelnemer meldt de wachttermijn die wordt gehanteerd in de Nadere oproep tot mededinging.

- 19.11 Indien de Nadere oproep tot mededinging niet leidt tot invulling van de behoefte, is de Deelnemer gerechtigd andere partijen dan Wederpartij en de andere Opdrachtnemer(s) met wie een Raamovereenkomst is gesloten, te benaderen en opdrachten aan te verstrekken.
- 19.12 Deelnemer mag de opdracht voor het Speciale Product of de Speciale Dienst aan een derde gunnen indien deze onder gelijke voorwaarden meer dan 10% goedkoper is dan Wederpartij. Indien voor de levering van een Speciaal Product of Speciale Dienst nodig is dat apparatuur van Wederpartij wordt gewijzigd door de derde, dan is deze daar alleen toe gerechtigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij.
- 19.13 Deelnemer kan de Nadere overeenkomst conform artikel 30 'Ontbinding en opzegging' van de Voorwaarden ontbinden en opzeggen.

Artikel 20 Niet van toepassing

Artikel 21 Niet van toepassing

Artikel 22 Aflevering, Oplevering en Acceptatie van de Prestatie

- 22.1 Wederpartij draagt zorg voor de Aflevering van de Producten op de wijze, zoals omschreven in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
- 22.2 Wederpartij draagt zorg voor de Oplevering van een Dienst op de wijze zoals omschreven in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
- 22.3 Aflevering en Oplevering van een Speciaal Product of Speciale Dienst geschiedt op de wijze, zoals overeengekomen tussen Wederpartij en de desbetreffende Deelnemer.
- 22.4 In afwijking van artikel 11.2 'Acceptatie' van de Voorwaarden deelt Deelnemer binnen 10 Werkdagen na Oplevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert.
- 22.5 Indien Deelnemer de Prestatie aan een acceptatietest onderwerpt, wordt door de Deelnemer een proces-verbaal opgemaakt en ondertekend. Deelnemer verstrekkt het proces-verbaal aan de Wederpartij binnen 10 Werkdagen na Oplevering van de Prestatie. In dit proces-verbaal dienen eventuele Gebreken die de Prestatie vertoont te worden vastgelegd. Indien Deelnemer de Prestatie accepteert ondanks de geconstateerde aanwezigheid van Gebreken, dan stelt hij Wederpartij daarvan bij de mededeling of in het proces verbaal in kennis. Wederpartij herstelt die Gebreken met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.5 'Garanties' van de Voorwaarden.
- 22.6 Indien bij 5% of meer van geleverde Producten sprake is van een Gebrek, dan heeft de Deelnemer het recht de geleverde Producten in zijn geheel kosteloos te weigeren.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 23 Facturering

- 23.1 Wederpartij maakt gebruik van de door Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemer gehanteerde systemen voor elektronisch factureren zoals beschreven in Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren, indien Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer dat wenst.
- 23.2 Slechts indien een Deelnemer dit aan Wederpartij verzoekt, is Wederpartij verplicht om mee te werken aan een alternatieve facturatie oplossing die afwijkt van elektronisch factureren.
- 23.3 Facturering vindt plaats per bestelling op basis van werkelijk geleverde Producten en Diensten.
- 23.4 Wederpartij stelt een factuur samen volgens de voorschriften van Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren en de op grond daarvan door Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemer opgegeven keuzes.
- 23.5 Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemer kan een factuur geheel of gedeeltelijk afwijzen, indien deze inhoudelijk niet juist is of niet voldoet aan de voorschriften van de Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren en de op grond daarvan door Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer gemaakte keuzes. Het afwijzen van een factuur is geen reden voor Wederpartij om de Prestatie op te schorten.

Artikel 24 Betaling

- 24.1 Betaling van een geaccepteerde factuur vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. In aanvulling op het bepaalde in artikel 15.1 'Betaling en controle' van de Voorwaarden begint de termijn van 30 dagen te lopen vanaf de datum van ontvangst van zowel de factuur als de rapportages (zie Bijlage 10 – Standaardrapportages) over dezelfde periode als de factuur.
- 24.2 Wederpartij is niet gerechtigd opschortingsrechten in te roepen tenzij de rechter op vordering van Wederpartij oordeelt dat Wederpartij daartoe wel bevoegd is.
- 24.3 Deelnemer kan een andere organisatie aanwijzen voor de uitvoering van betalingen. Dit ontslaat de Deelnemer echter niet van zijn betalingsverplichting.

Artikel 25 Kwaliteitsborging en audit

- 25.1 Wederpartij dient op verzoek van Hoofdopdrachtgever c.q. een Deelnemer op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de Prestatie adequaat is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond op de wijze die is opgenomen in Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing.
- 25.2 Hoofdopdrachtgever c.q. een Deelnemer heeft het recht een audit uit te doen voeren in de gevallen en conform de werkwijze zoals omschreven in Bijlage 09 – Kwaliteitsborging en auditing. Wederpartij is verplicht zijn volledige medewerking aan een audit te verlenen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- 25.3 Wederpartij verplicht zich om binnen een door Partijen afgesproken termijn opvolging te geven aan de uitkomsten van de audit en de geconstateerde tekortkomingen te herstellen.

25.4 Indien uit een audit blijkt dat een bepaalde Dienst van Wederpartij niet conform de eisen van de Raamovereenkomst is, kan de Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemer besluiten dat Wederpartij wordt uitgesloten van deelname aan minicompetities voor de gunning van Nadere Overeenkomsten, waarin deze Dienst wordt uitgevraagd.

Titel 6 Contractbeheer

Artikel 26 Organisatie en Contactpersonen

- 26.1 Hoofdopdrachtgever en Wederpartij stellen direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst een Dossier Afspraken en Procedures op. Onderdeel van dit Dossier Afspraken en Procedures is een taken- en bevoegdheden matrix waarin de organisaties worden gerangschikt die bepaalde taken en bevoegdheden uitoefenen met betrekking tot de Raamovereenkomst.
 - 26.2 In aanvulling op artikel 2 van de Voorwaarden 'Contactpersonen en escalatie' worden de Contactpersonen en plaatsvervangers voor Hoofdopdrachtgever en voor individuele Deelnemers en voor Wederpartij, alsmede hun contactgegevens en bevoegdheden, opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures. Wederpartij en Hoofdopdrachtgever maken de Contactpersonen en hun plaatsvervangers zo spoedig mogelijk na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst aan elkaar bekend.
 - 26.3 In afwijking van artikel 2.2 van de Voorwaarden 'Contactpersonen en escalatie' is CCM bevoegd met Wederpartij wijzigingen overeen te komen (met toepassing van de wijzigingsprocedure).

Artikel 27 Standaardrapportages

- 27.1 Wederpartij zal rapporteren aan Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemers over de uitvoering van de Raamovereenkomst en de geleverde Producten en Diensten volgens de specificaties en formats genoemd in Bijlage 10 – Standaardrapportages.
 - 27.2 Wederpartij dient over ieder rapportage-item te rapporteren. Dit geldt eveneens indien er in verband met een rapportage-item geen afname is geweest en Wederpartij hierover aldus geen hoeveelheden of bedragen kan rapporteren. In dat geval dient Wederpartij een nulrapportage op te geven.
 - 27.3 Wederpartij verplicht zich om op verzoek van Hoofdopdrachtgever of van één of meer Deelnemers te rapporteren over rapportage-items, die niet zijn genoemd in Bijlage 10 – Standaardrapportages. Het rapporteren over additionele rapportage-items wordt aangemerkt als een Speciale Dienst. Rapportage over de additionele rapportage-items geschieft op dezelfde momenten als de standaardrapportages, zoals aangegeven in Bijlage 10 – Standaardrapportages.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 28 Overleg en DAP

- 28.1 Tussen CCM en de Wederpartij vindt minimaal één keer per kwartaal of zoveel vaker als één van de Partijen dat nodig acht, overleg ten kantore van CCM overleg plaats. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Hoofdopdrachtgever, CCM en Wederpartij.
- 28.2 Tussen DCM en Wederpartij vindt minimaal één keer per kwartaal of zoveel vaker als één van de Partijen dat nodig acht overleg plaats ten kantore van DCM. De feitelijke inrichting van deze overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen DCM en Wederpartij.
- 28.3 Wederpartij dient direct na het sluiten van de Raamovereenkomst met CCM een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de afspraken worden vastgelegd zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
- 28.4 Wederpartij dient direct na het sluiten van de Nadere overeenkomst met de Deelnemer een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op te stellen, waarin de afspraken worden vastgelegd zoals opgenomen in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie.
- 28.5 Bepalingen in een Dossier Afspraken en Procedures die inbreuk maken op bepalingen van de Raamovereenkomst zijn nietig. Een Dossier Afspraken Procedures van Hoofdopdrachtgever prevaleert echter boven een Dossier Afspraken Procedures van een individuele Deelnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Titel 7 Overige bepalingen

Artikel 29 Algemene en bijzondere voorwaarden

- 29.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.

29.2 In afwijking van artikel 26.3 van de Voorwaarden, geldt dat de in artikel 26.1 van de Voorwaarden bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 van de Voorwaarden is beperkt tot een bedrag van:

 - ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, indien de gebeurtenis verband houdt met de uitvoering van een Nadere opdracht;
 - EURO 5.000.000 per gebeurtenis, indien de gebeurtenis geen verband houdt met de uitvoering van een Nadere opdracht. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Artikel 30 Beveiligingseisen

- 30.1 De Producten en Diensten mogen niet in strijd functioneren met de regels over informatiebeveiliging voor de rijksoverheid zoals genoemd in Bijlage 06 – beveiliging.
 - 30.2 Wederpartij verplicht zich de beveiligingseisen zoals opgenomen in Bijlage 06 – Beveiliging, strikt na te leven.
 - 30.3 In aanvulling op artikel 19.2 ‘Beveiligingsprocedures en huisregels’ van de Voorwaarden geldt dat de verklaring omtrent gedrag niet ouder mag zijn dan twaalf maanden. De kosten voor dit document zijn voor rekening van Wederpartij.
 - 30.4 In het Dossier Afspraken en Procedures worden alle specifieke beveiligingsafspraken tussen Wederpartij en de Deelnemer vastgelegd.

Artikel 31 Wijziging van de Raamovereenkomst

- 31.1 Een wijziging van de Raamovereenkomst is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door beide Partijen is ondertekend.
 - 31.2 Wijzigingen worden opgenomen in het Wijzigingenregister dat wordt bijgehouden door Hoofdopdrachtgever, die daarvan een kopie verstrekkt aan Wederpartij.
 - 31.3 Voor wijzigingen van de Raamovereenkomst wordt de wijzigingsprocedure zoals opgenomen in artikel 7 gevolgd.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 32 Sociale voorwaarden

32.1 Bijlage 14 – Verklaring sociale voorwaarden is van toepassing op deze Raamovereenkomst.

Artikel 33 Social return

33.1 Wederpartij verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, 5% van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan de Diensten met een arbeidscomponent te besteden aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen behorende uit de doelgroep:

- a) Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeitsvermögen (WIA) gerechtigden.
- d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e) Wet Arbeitsongeschiktheid selbständigen (WAZ) gerechtigden.
- f) Wet Arbeitsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeitsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeitsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j) leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)
- k) leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties
- l) leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.
- m) Als de in dit artikel genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten, dan verwijst dit artikel voortaan naar die nieuwe wetten.

33.2 Wederpartij rapporteert in januari van elk kalenderjaar conform Bijlage 10 – Standaardrapportages met betrekking tot de verplichting zoals genoemd in artikel 33.1.

33.3 Hoofdopdrachtgever controleert op basis van de rapportage social return of Wederpartij blijft voldoen aan de verplichting genoemd in artikel 33.1.

33.4 Indien Hoofdopdrachtgever op basis van de rapportage constateert dat Wederpartij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee maal achtereenvolgend niet het percentage haalt genoemd als verplichting in artikel 33.1, dan treedt zij met Wederpartij in overleg. Op basis van dit overleg:

- a) stellen Hoofdopdrachtgever en Wederpartij de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Wederpartij.
- b) stellen Hoofdopdrachtgever en Wederpartij maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door Wederpartij. Zij voegen deze maatregelen als Bijlage aan de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- 33.5 Het overleg beschreven in artikel 33.4 laat de mogelijkheid voor de Hoofdopdrachtgever tot het opleggen van de sanctie genoemd in artikel 33.6 onverlet.
- 33.6 Als Wederpartij de verplichting genoemd in artikel 33.1 niet nakomt, dan kan Hoofdopdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Wederpartij moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst.
- 33.7 De inhouding of stornering genoemd in artikel 33.6 vindt niet plaats als het voldoen aan de verplichting genoemd in artikel 33.1 buiten de schuld van Wederpartij om niet lukt(e). Wederpartij dient dan aannemelijk te maken dat er geen geschikte kandidaten zijn gevonden. De bewijslast rust te allen tijde bij Wederpartij.

Artikel 34 Arbeidsvoorwaarden

- 34.1 Wederpartij houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn Personeel van toepassing is.
- 34.2 Wederpartij legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 34.3 Wederpartij verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
- 34.4 Wederpartij verschaft desgevraagd en onverwijld aan Hoofdopdrachtgever toegang tot de in artikel 34.3 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Hoofdopdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- 34.5 Wederpartij legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

Artikel 35 Privacyrecht

- 35.1 Wederpartij zal bij de uitvoering van de Diensten handelen in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en (vanaf 25 mei 2018) de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 35.2 Wederpartij zal geen persoonsgegevens (laten) verwerken buiten de Europese Unie, tenzij Hoofdopdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming geeft.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- 35.3 Indien een buitenlandse overheid Wederpartij verzoekt om toegang tot persoonsgegevens die Wederpartij verkregen heeft op grond van de Raamovereenkomst, zal Wederpartij Hoofdopdrachtgever daarover onmiddellijk en voorafgaand aan de verstrekking informeren. Indien Wederpartij Hoofdopdrachtgever niet informeert over een dergelijk verzoek of ondanks het verbod van Hoofdopdrachtgever een buitenlandse overheid toegang geeft tot persoonsgegevens, is Hoofdopdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden, zonder dat Hoofdopdrachtgever en/of een Deelnemer ter zake een vergoeding aan Wederpartij verschuldigd is.

Artikel 36 403-verklaring

- 36.1 De holding Bechtle AG heeft zich hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor de uit de rechtshandelingen van Wederpartij voortvloeiende schulden (art. 2:403 lid 1 sub f BW).

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Aldus overeengekomen op 14 juli 2017 en ondertekend in tweevoud door:

Hoofdopdrachtgever

Naam: [REDACTED]

Functie: [REDACTED]

Handtekening:

Wederpartij

Naam: [REDACTED]

Functie: [REDACTED]

Handtekening:

Datum:

Datum: 14 juli 2017

Naam: [REDACTED]

[REDACTED]

Handtekening:

Datum: 14 juli 2017



Bedrijfsvoering Kijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

**Verklaring Sociale
Voorwaarden**

VERGELIJKING
BEDRIJFSVOERING
WERKOMGEVING RIK

VERGELIJKING
BEDRIJFSVOERING
WERKOMGEVING RIK
MOBIELE ICT-WERKPLEKKEN
Laptops, Accessoires,

MOBIELE ICT-WERKPLEKKEN
Laptops, Accessoires

**Bijlage 14
Verklaring Sociale Voorwaarden**

Behorend bij

**ICT Werkomgeving Rijk
IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires,
Mobiele ICT-Werkplekken)**

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Bijlage IV - Verklaring sociale voorwaarden

Europese aanbesteding IWR2016|LAM

1 Gegevens opdrachtverstrekking

I verklaar, als opdrachtnemer van	Naam	Programma ICT Werkomgeving Rijk	
	Aanbesteding LAM		
<ul style="list-style-type: none">• De hieronder gestelde internationale normen te respecteren.• In het kader van de uitvoering van de opdracht is van toepassing (één aanvinken)			
<input type="checkbox"/> Regime 1. Keteninitiatief. In een bijlage is aangegeven bij welk keteninitiatief is aangesloten.			
<input checked="" type="checkbox"/> Regime 2. Geen risico			
<input type="checkbox"/> Regime 1. in combinatie met 2. In een bijlage is aangegeven welke opdrachtprestaties onder welk regime vallen en voor regime 1. bij welk keteninitiatief is aangesloten.			
<input type="checkbox"/> Regime 3. Risico			
Handtekening			
Datum en plaats	Datum (ddmmjjjj)	Plaats	
	[3 0 0 6] [2 0 1 7]	Eindhoven	
Naam ondertekenaar	Jean-Paul Bechtle		
Functie	Algemeen directeur Bechtle		
Naam opdrachtnemer	Bechtle direct B.V. in combinatie met Buyttdirect.com N.V.		

SW/11-2013

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Bijlайд

De opdrachtgever voert duurzaam inkopen uit conform het beleid van de Nederlandse Rijksoverheid. Daartoe verlangt de opdrachtgever van haar opdrachtnemer dat deze in het kader van de overeenkomst bijdraagt aan, kort gezegd, het bewust worden, voorkomen en aanpakken van nadelige invloeden van de opdracht op de hieronder gestelde normen. Dit verlangen is in lijn met de huidige internationale denkbeelden over ketenheer en internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (o.a. VN, OECD, ICC, SER).

Normen

De generieke normen:

- De fundamentele arbeidsnormen, zoals vastgelegd in de conventies van de International Labour Organisation (ILO), inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105), afschaffing van kinderarbeid (138, 182), vrijwaring van discriminatie op het werk en In beroep (100, 111), de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
- De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen, die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn.

Regimes

1. *Keteninitiatief.* Opdrachtnemer of een toeleverancier is, voor de prestatie waar hij risico's voor het niet naleven van de gestelde normen voorziet, aangesloten bij een relevant keteninitiatief dat staat op de lijst van gekwalificeerde keteninitiatieven zoals gepubliceerd op <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/duurzaam-inkopen-door-overheden/voldoen-aan-sociale-vooraarden>. Op eerste verzoek van de opdrachtgever wordt hiervan bewijs aangeleverd.
2. *Geen risico.* Opdrachtnemer voorziet in zijn eigen bedrijf en in de toeleverketen geen risico voor het niet naleven van de gestelde normen. Opdrachtnemer staat open voor en houdt rekening met signalen uit de samenleving die er op wijzen dat de normen niet goed worden geïmplementeerd

3. *Risico.* Opdrachtnemer verricht een redelijke inspanning om de gestelde normen te implementeren, voor zover uit die normen een verantwoordelijkheid voor de opdrachtnemer voortvloeit, door in het kader van de uitvoering van de overeenkomst de volgende werkzaamheden te verrichten. De opdrachtnemer analyseert de risico's voor het niet naleven van de gestelde normen in eigen bedrijf en in de toeleverketen. Hij spant zich naar het mogelijk en naar eigen inzicht in om de gestelde normen in het eigen bedrijf en in de toeleverketen te implementeren, om risico's te voorkomen en te verminderen en neemt passende maatregelen om schendingen van de normen te verhelpen. Hij gebruikt hiertoe zo mogelijk zijn handelsvoorwaarden met toeleveranciers. Hij volgt systematisch de voortgang van de implementatie van de normen in de toeleverketen. Tevens staat hij open voor en houdt rekening met signalen uit de samenleving die er op wijzen dat de normen niet goed worden geïmplementeerd. Hij rapporteert jaarlijks openbaar over de uitvoering van de sociale voorwaarden, in het kader van de overeenkomst, in een breder (maatschappelijk) jaarrapport of in een ISO 26000-zelfverklaring en stelt de opdrachtgever daarvan onverwijd op de hoogte. De rapportage is in ieder geval (ook) Nederlandstalig of Engelstalig.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Model Nadere overeenkomst

Programma Aanbesteding IWR

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2593 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	4
Artikel 2	Voorwerp van de Nadere overeenkomst.....	4
Artikel 3	Inwerkingtreding en duur van de Nadere overeenkomst	4
Artikel 4	Tarieven	5
Artikel 5	Overige bepalingen	5

Bijlagen

Bijlage 01 – Nadere oproep tot mededinging

Bijlage 02 – Nadere offerte

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De ondergetekenden:

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te <plaats Opdrachtgever>, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van <naam portefeuille>, namens deze <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: Opdrachtgever,

of:

[omschrijving Opdrachtgever], zijn zetel hebbende te [plaatsnaam], te dezen vertegenwoordigd door [functie], [naam], hierna te noemen: "Opdrachtgever",

en

<volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: Opdrachtnemer,

hierna gezamenlijk te noemen: partijen.

Overwegende dat:*Doeleind van Opdrachtgever*

- a. Opdrachtgever in het kader van de uitoefening van zijn taak behoeft heeft aan: <Beschrijving doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever deze Nadere overeenkomst met Opdrachtnemer aangaat>;
- b. Opdrachtgever in zijn behoeft wenst te voorzien door met Opdrachtnemer een Nadere overeenkomst aan te gaan onder de Raamovereenkomst ARBIT-2016 inzake Laptops, Accessoires en Mobiele ICT Werkplekken van <datum> met kenmerk <kenmerk>;

Verloop van de Nadere oproep tot mededinging

- c. Opdrachtgever in verband met hetgeen hiervoor onder a is overwogen, tot aanbesteding van Laptops, Accessoires en Mobiele ICT-Werkplekken op <datum> door middel van een Nadere oproep tot mededinging is overgegaan;
- d. Opdrachtnemer op <datum> een Nadere offerte met kenmerk <kenmerk> heeft ingediend;
- e. De Nadere offerte van Opdrachtnemer is beoordeeld als de economisch meest voordelijke inschrijving;
- f. Opdrachtgever de Nadere overeenkomst op <datum> heeft gegund aan Opdrachtnemer;
- g. Partijen, gegeven alle overwegingen, deze Nadere overeenkomst wensen aan te gaan, waarin de bepalingen zijn opgenomen die van toepassing zijn op de levering van Producten, inclusief bijbehorende Gebruiksrechten en Diensten.

Komen overeen:

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 1 Begrippen

- 1.1 In deze Nadere overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in artikel 1 'Begrippen' en de artikelen 42, 48, 68 'Aanvullende begrijsbepalingen' van de Algemene Rijksvoorwaarden voor IT-overeenkomsten (ARBIT-2016) dan wel de betekenis die daarin is gegeven in Bijlage 01 – Begrippenlijst bij de Raamovereenkomst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

Artikel 2 Voorwerp van de Nadere overeenkomst

- 2.1 <Bij een projectbestelling: <Opdrachtnemer> levert de in Bijlage 1 'Overeengekomen Producten, Diensten en Tarieven' opgenomen Producten en Diensten, één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.>
of
<Bij een Nadere overeenkomst voor langere duur: <Opdrachtnemer> levert de in Bijlage 1 'Overeengkommen Producten, Diensten en Tarieven' opgenomen Producten en Diensten, in een nader te bepalen hoeveelheid en op een nader te bepalen moment, één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.>
- 2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Nadere overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
 - 1) dit document;
 - 2) de Nadere oproep tot mededinging;
 - 3) de Nadere offerte.

Artikel 3 Inwerkingtreding en duur van de Nadere overeenkomst

- 3.1 De Nadere overeenkomst treedt in werking op het moment waarop deze door beide partijen is ondertekend.
- 3.2 <Optioneel bij Nadere overeenkomst met een bepaalde duur die eindigt door tijdsverloop> De Nadere overeenkomst heeft een looptijd van <looptijd> en eindigt op <datum>.
- 3.3 <Optioneel bij in de Nadere oproep tot mededinging voorbehouden verlengingsopties> Opdrachtgever kan de Nadere overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van <periode> verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken, dan doet hij hiervan uiterlijk <aantal> maanden voor het einde van de in artikel 3.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Artikel 4 Tarieven

- 4.1 Opdrachtnemer is verplicht om de in Bijlage 1 'Overeengekomen Producten en Diensten' opgenomen Tarieven te hanteren voor de daarbij vermelde Producten en Diensten, behoudens aanpassing van de Tarieven op grond van de Raamovereenkomst.

Artikel 5 Overige bepalingen

- 5.1 <Optioneel opdrachtspecifieke aanvullende bepalingen>

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

Naam: <naam>
Functie: <functie>

Handtekening:

OPDRACHTNEMER

Naam: <naam>
Functie: <functie>

Handtekening:

Datum:

Datum:

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van ~~Binnenlandse Zaken en~~
~~Koninkrijksrelaties~~

Standaardrapportages

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 10 Standaardrapportages

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Rapportagestromen....	5
2.1.	Afnamegegevens	5
2.2.	SLA rapportage	6
2.3.	Garantieafhandeling	8
2.4.	Service- en Incidentrapportage	8
2.5.	Raam- en Nadere overeenkomstrapportage	9
2.6.	Social return	10
2.7.	Assurance rapportage	11

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage is beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste dient te rapporteren. Deze standaard rapportages maken onderdeel uit van de Prestatie, wat betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht.

Naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften valt binnen de categorie Speciale Producten en Diensten (offertebasis). De overige Deelnemers van de Raamovereenkomsten kunnen zonder kosten gebruik maken van deze door de andere Deelnemers uitgevraagde maatwerkrapportages, afgezien van eventuele periodieke kosten die aan de rapportage verbonden zijn.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van de rapportages er uitziet. De Opdrachtnemer kan voorstellen doen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de tussen de hieronder genoemde entiteiten en de Opdrachtnemer overeengekomen doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

Entiteiten

De volgende entiteiten zijn voorzien als ontvanger van rapportages:

- Collectief Contractmanagement (CCM);
- Deelnemer Contractmanagement (DCM);
- Financieel Beheer Organisatie (FBO);
- System Integrator (SI).

De rapportages dienen op diverse aggregatienniveaus geleverd te kunnen worden, maximaal op vijf aggregatienniveaus. Voorbeelden van deze aggregatienniveaus zijn Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst, Deelnemer of administratief orgaan binnen een Deelnemer, System Integrator.

Het hoogste aggregatienniveau waarop rapportages geleverd dienen te kunnen worden is de Raamovereenkomst. Deze voorziet in de geconsolideerde rapportage behoefte van de CCM. Op welke aggregatienniveaus de Deelnemer de rapportages wenst te ontvangen, is afhankelijk hoe de Deelnemer georganiseerd is.

Uitgangspunt is dat de Deelnemer rapportages ontvangt die beperkt zijn tot voor de Deelnemer relevante informatie. CCM ontvangt rapportages met informatie die het overzicht geeft en heeft dus toegang tot alle informatie. Vertrekpunt is alle informatie online beschikbaar te stellen, waarbij informatie minimaal te downloaden is in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Leverplicht

Standaard rapportages die betrekking hebben op een deel van de Prestatie dat niet wordt afgenoem door een Deelnemer, hoeven niet te worden geleverd.

Betrouwbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare rapportages. Zij richt hiertoe een informatiesysteem in als bronsysteem van waaruit de rapportages gegenereerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de voor de rapportages benodigde informatie in het informatiesysteem actueel worden gehouden. Bronsystemen zijn onder andere het incidentmanagementsysteem en het administratie- en factureringsysteem. Allen onder beheer van Opdrachtnemer.

Beschikbaarheid

De rapportages worden door Opdrachtnemer via het online portaal (zie Bijlage 12 – Online portaal) beschikbaar gesteld aan de voor de betreffende rapportage beoogde entiteiten. De autorisatie voor de online toegang tot de rapportages wordt ingericht op deze beoogde beschikbaarheidstelling.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Rapportages worden door Opdrachtnemer uiterlijk tien Werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode beschikbaar gesteld.

Toegankelijkheid

Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer het online beschikbaar stellen van een rapportage die betrekking heeft op deze Deelnemer niet toestaat, bijvoorbeeld in verband met de vertrouwelijkheid van gegevens in de rapportage. Deze Deelnemer ontvangt in dit geval de rapportages zonder aanvullende kosten op een door de Deelnemer te bepalen elektronische wijze of op papier.

Rapportagestromen

Bij de hierna beschreven standaard rapportages (rapportagestromen) wordt per rapportagestroom steeds aangegeven:

- waar de rapportage voor is bedoeld;
- wat het aggregatienniveau is;
- met welke frequentie de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- in welke vorm de rapportage beschikbaar gesteld dient te worden;
- wat de verplichte rapportage-items zijn.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Rapportagestromen

2.1. Afnamegegevens

Doel:

- monitoren uitnutting Raamovereenkomst;
- monitoren uitnutting Nadere overeenkomst;
- prestatieverklaring;
- basis voor managementinformatie.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Nadere overeenkomst;
- Deelnemer;
- System Integrator;
- Deelnemer → kostenplaats.

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- rapportages worden maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

Geleverde Producten en Diensten met minimaal per bestelitem de volgende gegevens:

- Deelnemer;
- order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
- ordernummer/bestelreferentie (Deelnemer);
- aantal;
- besteldatum;
- datum bevestiging;
- overeengekomen levertijd;
- levertijd norm conform Bijlage 11;
- datum geleverd;
- artikelnummer Opdrachtnemer;
- merk;
- artikelnummer fabrikant;
- Productcategorie;
- Hoofdproduct/Nevenproduct;
- indien Hoofdproduct gekoppeld aan welk Referentieproduct;
- configuratiegegevens van het artikel;
- korte omschrijving van Product/Dienst; eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst;
- periodieke kosten (indien van toepassing) per Product/Dienst;
- totale kosten exclusief BTW;
- totale kosten inclusief BTW;
- BTW-tarief.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.2. SLA rapportage

Doel:

- prestatieverklaring;
- signaleren problemen in de dienstverlening;
- basis voor managementinformatie;
- ondersteuning escalatieproces.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst;
- Nadere overeenkomst;
- Deelnemer;
- System Integrator;
- Deelnemer → kostenplaats;

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- Incidentafhandeling:
 - o begin en einddatum van de rapportageperiode;
 - o overzicht van Incidenten die zijn opgelost binnen 80% van de oplostijd;
 - o overzicht van Incidenten die zijn opgelost binnen 100% van de oplostijd;
 - o overzicht van Incidenten die niet zijn opgelost binnen de oplostijd;
 - o percentage van de in de rapportageperiode aangemelde Incidenten die binnen 80% van de oplostijd zijn opgelost;
 - o percentage van de in de rapportageperiode aangemelde Incidenten die binnen 100% van de oplostijd zijn opgelost;
 - o het Service Credit percentage indien de norm voor oplostijden is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit midden;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit midden opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit midden is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit laag;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit laag opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit laag is overschreden;
 - o totaal aantal Incidenten prioriteit hoog;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 80% norm;
 - o overzicht van Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 80% norm;
 - o percentage gerealiseerde Incidenten prioriteit hoog opgelost binnen 100% norm;
 - o Service Credit percentage indien de norm prioriteit hoog is overschreden; Overzicht niet tijdig opgeloste en afgesloten Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop, Oplostijd, maatregel voorkoming;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- overzicht openstaande Incidenten onderverdeeld naar prioriteit van de Incidenten (Hoog, Midden, Laag) incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop en laatste status;
 - berekening totale Service Credit.
- Leveringen:
- begin en einddatum van de rapportage periode;
 - type bestelling;
 - totaal aantal leveringen;
 - onder welke Nadere overeenkomst besteld;
 - overzicht en aantal leveringen volledig afgerond binnen 80% norm;
 - overzicht en aantal leveringen volledig afgerond binnen 100% norm;
 - percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 80% norm;
 - percentage volledige levering van bestellingen afgerond binnen 100% norm;
 - overzicht levering Producten en Diensten waarvan de norm is overschreden met daarbij het Service Credit percentage en het absolute kortingsbedrag;
 - overzicht niet tijdig geleverde Producten en Diensten incl. reden uitloop, maximale levertijd en gerealiseerde levertijd;
 - overzicht levering Producten en/of Diensten met per bestelling:
 - besteldatum;
 - afgesproken leverdatum;
 - datum daadwerkelijk geleverd;
 - gerealiseerde levertijden;
 - Product gecombineerd met Dienst;
 - afwijking gerealiseerde levertijd t.o.v. afgesproken levertijd;
 - berekening totale Service Credit;
- DOA's (Dead on Arrival):
- artikelnummer van het Product;
 - aantal;
 - datum DOA gemeld;
 - datum DOA vervangen;
 - SLA parameter overschreden Ja/Nee.
- Gerealiseerde beschikbaarheid webshop:
- gerealiseerde beschikbaarheidspercentage webshop in de betreffende rapportage per maand;
 - gerealiseerde beschikbaarheidspercentage webshop in het voorafgaande jaar of vanaf acceptatie webshop;
 - Incidenten die tot onbeschikbaarheid van de webshop hebben geleid:
 - referentie incident;
 - tijdstip storing gedetecteerd;
 - tijdstip functioneren webshop hersteld;
 - duur storing;
 - korte omschrijving reden niet beschikbaar.
 - gepland onderhoud:
 - tijdsduur uitgevoerde werkzaamheden;
 - starttijd, tijdstip Dienst hersteld, Oplostijd, eventuele overschrijding;
 - korte omschrijving reden onderhoud
 - totaal absoluut Service Credit kortingsbedrag naar aanleiding van overschrijdingen van de normen op beschikbaarheid;
 - berekening van de Service Credit beschikbaarheid.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.3. Garantieafhandeling

Doel:

- prestatieverklaring;
- monitoring van de dienstverlening;
- Basis voor managementinformatie;
- ondersteuning van het escalatieproces.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm

- Webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- garantietermijn van Product;
- referentie Incident (en);
- geleverde onderdelen;
- reparatieduur;
- aantal vervangen Producten;
- aantal Producten die teruggenomen zijn.
- aantal DOA Producten (Dead on Arrival);

Next Business Day-response (NBD-response)

- aantal maal beroep gedaan op NBD-response;
- referentie van Producten waarvoor beroep op NBD-response is gedaan;
- gerealiseerde NBD-response.

2.4. Service- en Incidentrapportage

Doel:

- Prestatieverklaring
- Monitoren van de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie
- Ondersteuning escalatieproces

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- overzicht storingen (incl. oorzaak en korte toelichting);
- administratieve desk:
 - o aantal contactmomenten, betrekking hebbend op:
 - bestellingen;
 - leveringen;
 - facturen;
 - wijzigingen;
 - offerteaanvragen;
 - escalaties.
 - o gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter e-mail meldingen overschreden.
- Incidentdesk (Producten):
 - o aantal Incidentmeldingen;
 - o gemiddelde reactiesnelheid telefonische meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o gemiddelde reactiesnelheid e-mail meldingen;
 - o aantal maal SLA parameter telefonische meldingen overschreden;
 - o aantal opgeloste en afgesloten Incidenten binnen de afgesproken tijd;
 - o overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten Incidenten;
 - o overzicht nog openstaande Incidenten (incl. korte omschrijving Incident, reden uitloop);
 - o aantal opgeloste problemen;
 - o overzicht opgeloste problemen inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, oplossing etcetera;
 - o aantal openstaande problemen;
 - o overzicht openstaande problemen inclusief omschrijving, gerelateerde Incidenten, verbeterplan en voortgang van de oplossing.

2.5. Raam- en Nadere overeenkomstrappartage

Doel:

- Monitoren contractstatus
- Basis voor managementinformatie

Aggregatienniveaus

- Raamovereenkomst
- Nadere overeenkomst
- Deelnemer
- System Integrator
- Deelnemer → kostenplaats

Aanleveren aan:

- de DCM die een Nadere overeenkomst heeft afgesloten;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage van alle Nadere overeenkomsten wordt verstrekt aan de CCM.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie

- de rapportage wordt maandelijks beschikbaar gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- Overzicht lopende Nadere overeenkomsten:
 - o betreffende Nadere overeenkomst;
 - o order/factuurnummer (Opdrachtnemer);
 - o ordernummer/bestelreferentie (Deelnemer);
 - o omschrijving;
 - o datum aanvraag;
 - o aanvang Nadere overeenkomst;
 - o einddatum Nadere overeenkomst;
 - o looptijd;
 - o aantal malen verlenging Nadere overeenkomst.

2.6. *Social return*

Doel:

- controle uitvoering van social return voorwaarde.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst

Aanleveren aan:

- het CCM ontvangt de rapportage.

Vorm:

- webbased online beschikbaar stellen en minimaal te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.

Frequentie:

- de rapportage wordt in januari van ieder kalenderjaar ter beschikking gesteld.

Verplichte rapportage-items:

- omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent;
- bestede deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt;
- percentage bestede deel van de omzet (exclusief BTW) gerelateerd aan dienstverlening met een arbeidscomponent, aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.7. Assurance rapportage

DCM en CCM kunnen een assurance rapportage opvragen als Speciale Dienst.

Doel:

- Controle door een onafhankelijke derde partij op de betrouwbaarheid van de door de Opdrachtnemer aangeleverde verantwoordingsinformatie.

Toelichting:

De Diensten die de Opdrachtnemer levert, zijn een essentiële schakel in de kernactiviteiten van de Deelnemers. Om zeker te stellen dat de Opdrachtnemer de processen die ten grondslag liggen aan de levering van de Diensten beheert en betrouwbaar worden uitgevoerd, is de Opdrachtnemer verplicht jaarlijks zorg te dragen voor een assurance rapportage.

De assurance rapportage is een jaarlijkse third party mededeling (TPM) betreffende opzet, bestaan en werking van de kwaliteit van de geleverde Diensten. De assurance rapportage is een verklaring van een ter zake deskundige en onafhankelijke auditor. De assurance rapportage dient uitgevoerd te worden conform de NOREA Richtlijn 3000 voor assurance-opdrachten door IT-auditors. Het normenkader voor de assurance rapportage is de overeenkomst en de normkaders die de Opdrachtnemer hanteert om zeker te stellen dat wordt voldaan aan de overeengekomen dienstverlening.

Aggregatienniveaus:

- Raamovereenkomst.

Aanleveren aan:

- DCM ontvangt de rapportages toegespitst op de betreffende Deelnemer;
- iedere System Integrator ontvangt de rapportages die toegespitst zijn op de onder zijn werkingsgebied vallende Deelnemers;
- de geconsolideerde rapportage over alle Deelnemers wordt verstrekt aan het CCM.

Vorm:

- de assurance rapportage dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld;
- elektronisch document (pdf) en elektronisch bewerkbaar document.

Frequentie:

- op verzoek jaarlijks.

Verplichte rapportage-items:

- Beveiligingsorganisatie en beveiligingsbeleid
Garanderen dat het beveiligingsbeleid van de Opdrachtnemer in overeenstemming is met de Raamovereenkomst, Dossiers Afspraken en Procedures en wet- en regelgeving.
- SLA Parameters
Garanderen dat de Opdrachtnemer de interne organisatie op orde heeft om levering conform Bijlage 11 - SLA-Parameters te waarborgen.
Het is aan de Opdrachtnemer welke techniek, methode, proces of activiteit de Opdrachtnemer hanteert om Prestatie conform Bijlage 11 - SLA-Parameters te waarborgen. De door de Opdrachtnemer gehanteerde technieken, methodes, processen of activiteiten dienen als normenkader voor de assurance rapportage op dit onderwerp. Voorbeelden van technieken, methodes, processen of activiteiten op dit onderwerp zijn: ITIL v2, ITIL v3, ASL en COBIT.
- Facturatie
Garanderen dat de door de Deelnemer ontvangen facturen gebaseerd op juiste informatie en de overeengekomen afspraken.
- Rapportages
Garanderen dat de rapportages gebaseerd zijn op correcte registraties.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



**Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Online portaal

VERSIE:
Categorieënlijst Werkomgeving Rijk | IWR

Bestandsadres:
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20000
1000 CB Amsterdam

Bestuurder:
IWR2016| LAM
PS40SEA-00015830

Bijlage 12 Online portaal

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016| LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Inhoud online portaal	4
2.1.	Indeling.....	4
2.2.	Onderwerpen	5
2.2.1.	Algemene content	5
2.2.2.	Deelnemer specifieke content.....	6
2.2.3.	CCM specifieke content.....	7

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

1. Inleiding

In deze Bijlage is in aanvulling op de eisen en wensen van het online portaal in Bijlage 02 het online portaal beschreven. Doelstelling van het online portaal is de samenwerking, specifiek de informatie-uitwisselingen tussen de verschillende belanghebbenden, zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Inhoud online portaal

Uitgangspunt van het online portaal is het delen van alle aan de Producten, Diensten en gebruiksrechten gerelateerde informatie. Het online portaal is het centrale punt waar al deze informatie te vinden is. Toegang tot het online portaal dient Professioneel te zijn beveiligd. Het beheer inclusief het autorisatiebeheer van het online portaal is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Binnen het online portaal dient door het gebruik van autorisaties minimaal onderscheid gemaakt te worden in:

- algemene content die voor iedereen die toegang heeft tot het online portaal beschikbaar is;
- Deelnemer specifieke content die alleen door de betreffende Deelnemer en het Collectief Contractmanagement (CCM) raadpleegbaar is;
- System Integrator specifieke content die alleen door de betreffende System Integrator (SI) en CCM raadpleegbaar is;
- CCM specifieke content die alleen door het CCM raadpleegbaar is.

CCM heeft toegang tot alle content op het online portaal. Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer zich na instemming van CCM uitsluit van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. De Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal wisselt informatie uit op papier, of op een door deze Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.

Gebruikers van het online portaal ontvangen een notificatie als een wijziging in de informatie op het online portaal heeft plaatsgevonden. Bijvoorbeeld bij het publiceren van een nieuwe mededeling of beschikbaar stellen van een rapportage.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de informatie op het online portaal. Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer voor het verstrekken van informatie op het online portaal gebruik maakt van afzonderlijke online informatiesystemen. Indien gebruik wordt gemaakt van een afzonderlijk informatiesysteem, dient het online portaal voorzien te zijn van een verwijzing naar het betreffende informatiesysteem.

Ten behoeve van verwijzingen vanuit het online portaal naar afzonderlijke online functionaliteiten is in Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie voor bepaalde functionaliteiten als wens uitgevraagd, de verwijzing op basis van single sign-on te laten plaatsvinden. Onder single sign-on wordt verstaan dat de Eindgebruiker eenmalig inlogt op het online portaal en vervolgens zonder dat er opnieuw om inloggegevens wordt gevraagd, naar de betreffende functionaliteit kan worden doorgeklikt. De wens om single sign-on te leveren kan alleen ingevuld worden, indien ook de betreffende functionaliteit waar naar doorgeklikt wordt, geleverd kan worden.

Het online portaal dient te beschikken over een adequate zoekfunctionaliteit, waarmee de op het online portaal beschikbaar gestelde content doorzocht kan worden.

2.1. Indeling

In deze Bijlage Online Portaal is aangegeven welke informatie minimaal gedeeld dient te worden tussen Opdrachtnemer, Deelnemers en CCM op het online portaal. De indeling van de onderwerpen is de startsituatie. De uitvoering van de Raamovereenkomst kan leiden tot wijzigingsverzoeken op basis van voortschrijdend inzicht. De Opdrachtnemer richt in samenspraak met CCM het online portaal in en onderhoudt het online portaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten. De volgende initiële onderwerpindeling op het online portaal is van toepassing:

Algemene content:

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- Raamovereenkomst;
- Nota's van Inlichtingen;
- Beschrijvend document;
- Bestelfunctionaliteit;
- Overzicht Standaard Diensten;
- Marktconformiteitsinformatie;
- Wijzigingen;
- Contactgegevens;
- Advisering;
- Handleiding en procedures;
- Wijzigingenregister.

Deelnemer specifieke content:

- Incidentdesk;
- Administratieve desk;
- Deelnemer verslagen;
- Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer;
- Migratieplan;
- Nadere overeenkomst(en);
- Rapportages voor de Deelnemer;
- Facturen.

CCM specifieke content:

- CCM verslagen;
- Dossier Afspraken en Procedure (DAP) tussen CCM en Opdrachtnemer;
- Tarieven;
- Rapportages voor het CCM.

2.2. Onderwerpen

De volgende informatie of functionaliteiten dienen minimaal op het online portaal ter beschikking te worden gesteld.

2.2.1. Algemene content

- **Mededelingen**
Mededelingen die voor alle Eindgebruikers van het online portaal van belang zijn.
- **Raamovereenkomst**
De Raamovereenkomst wordt beheerd door CCM. Op het online portaal is een elektronisch doorzoekbaar exemplaar van de overeengekomen Raamovereenkomst raadpleegbaar.
- **Bestelfunctionaliteit**
De Deelnemers worden geacht te bestellen in de webshop bij Opdrachtnemer. Het online portaal beschikt over een verwijzing naar de webshop. Mogelijk maakt een Deelnemer gebruik van DigiInkoop ten behoeve van het elektronische bestellen en factureren. In Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren is het elektronisch bestellen en factureren uitgewerkt.
- **Overzicht Diensten**
Het overzicht Diensten biedt een overzicht van alle Diensten die besteld kunnen worden. Op het online portaal kunnen gebruikers de meest actuele versie van Bijlage 03 - Tarieflijst raadplegen.
- **Marktconformiteitsinformatie**
Gesprekken over de marktconformiteit van de Tarieven kunnen worden opgestart door CCM. Als een dergelijk gesprek leidt tot een aanpassing van Tarieven, dan dient de

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Opdrachtnemer dit via het online portaal kenbaar te maken. Resultaten van een benchmark worden eveneens door de Opdrachtnemer hier gepubliceerd.

- **Wijziging van de Prestatie**

In de Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden, gedurende de looptijd Producten, Diensten en Gebruiksrechten toe te voegen, te wijzigen en Speciale Producten, Diensten en Gebruiksrechten overeen te komen middels de procedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure. De lopende, aangenomen en afgewezen wijzigingsvoorstellen worden gepubliceerd op het online portaal (wijzigingsregister).

- **Contactgegevens**

Het online portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de incidentdesk, de administratieve desk en de contactpersonen van de Opdrachtnemer in het geval van een escalatie.

- **Advisering**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het online portaal zal verrijken met voor de Deelnemers relevante informatie en advies. Dit gedeelte van het online portaal dient als zodanig herkenbaar te zijn en mag door Opdrachtnemer naar eigen goeddunken worden ingevuld.

- **Handleidingen en procedures**

De Opdrachtnemer dient via het online portaal een herkenbaar gedeelte beschikbaar te stellen waarin procedures en handleidingen aangaande IWR2016 kunnen worden gepubliceerd. De daarin opgenomen artikelen kunnen alleen worden toegevoegd, gewijzigd of opgeheven indien de voorstellen tot aanpassing zijn goedgekeurd door CCM namens de Hoofdopdrachtgever en door de Opdrachtnemer.

Deze aanpak heeft met name de volgende voordelen:

- Handleidingen, procedurebeschrijvingen, begrippenlijsten en technische- en functionele achtergrondinformatie worden volledig transparant gedeeld tussen Hoofdopdrachtgever, Deelnemers en Opdrachtnemer.
- Alle Deelnemers profiteren van de kennisdatabase en het feit dat CCM namens de Hoofdopdrachtgever daar vanuit IWR2016-belang toezicht op uitvoert.
- De opgenomen artikelen kunnen worden beschouwd als akkoord vanuit zowel het belang van de Opdrachtnemer als dat van IWR2016 als geheel.
- Borging van life-cycle management van kennisdocumenten.

- **Wijzigingenregister**

Naast het bestellen van de Producten en Diensten hebben de Deelnemers de mogelijkheid om Speciale Producten en Diensten te bestellen middels een offerteproces. De Opdrachtnemer houdt een register bij waarin de overeengekomen Speciale Producten Diensten per Deelnemer worden aangenomen. De overeengekomen Speciale Producten en Diensten worden binnen drie Werkdagen opgenomen in het Speciale Producten en Diensten wijzigingenregister en gepubliceerd op het online portaal.

2.2.2. Deelnemer specifieke content

- **Incidentdesk**

Naast de mogelijkheid voor de Deelnemers om incidenten telefonisch en per e-mail te melden bij de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer ook via het online portaal online toegang tot de incidentdesk te bieden. Via deze online toegang tot de incidentdesk kan de Deelnemer online incidenten melden en de voortgang en de status volgen van zowel de online gemelde incidenten als de via de telefoon en per e-mail gemelde incidenten.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De volgende functionaliteiten zijn middels autorisaties beschikbaar:

- een medewerker kan een andere medewerker autoriseren zijn of haar meldingen te raadplegen;
- functionarissen kunnen worden geautoriseerd alle meldingen van een Deelnemer te raadplegen;
- CCM kan alle meldingen raadplegen die door de Deelnemers binnen de Raamovereenkomst zijn gedaan.

- **Administratieve desk**

De administratieve desk van de Opdrachtnemer dient evenals de incidentdesk te beschikken over een online toegang via het online portaal voor het melden en volgen van meldingen, ongeacht de wijze waarop deze meldingen zijn ingebracht. De online toegang tot de administratieve desk beschikt over dezelfde autorisatie mogelijkheden zoals voorgeschreven voor de online toegang tot de incidentdesk.

- **Deelnemer verslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor de betreffende Deelnemer en CCM.

- **Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer**

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) maken de Deelnemer en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Nadere overeenkomst(en). De actuele DAP's worden opgeslagen op het online portaal.

- **Nadere overeenkomsten**

Alle afgesloten Nadere overeenkomsten worden opgeslagen op het online portaal.

- **Rapportages voor de Deelnemer**

Onderdeel van de dienstverlening zijn de standaard rapportages, naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst beschikbaar. Toegang tot de rapportages is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. Het Deelnemer Contractmanagement (DCM) die de betreffende Nadere overeenkomst beheert is geautoriseerd alle rapportages met betrekking tot de Nadere overeenkomst te raadplegen. CCM is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

- **Facturen**

De verstuurde facturen zijn minimaal gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst raadpleegbaar via het online portaal. Toegang tot de factuur is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. CCM is geautoriseerd alle facturen via het online portaal te raadplegen.

2.2.3. CCM specifieke content

- **Gespreksverslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen CCM en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor CCM.

- **Dossier Afspraken en Procedures tussen CCM en Opdrachtnemer**

In het Dossier Afspraken en Procedures maken CCM en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Het actuele Dossier Afspraken en Procedures wordt opgeslagen op het online portaal.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

- **Rapportages voor het CCM**

Onderdeel van de dienstverlening zijn de standaard rapportages. Naast deze standaard rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier online door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beschikbaar.

CCM namens de Hoofdopdrachtgever is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

SLA Parameters

UBR|HIS

Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

Bijlage 11 SLA Parameters

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Desks	4
2.1.	Stekproefprocedure	4
2.2.	Incidentdesk	5
2.3.	Administratieve desk	6
2.4.	Webshop	6
2.5.	Incidentafhandeling	7
2.5.1.	Incidentafhandeling webshop	7
2.5.2.	Beveiligingsincidenten	8
2.5.3.	Garantieafhandeling	9
2.5.4.	NBD-response	10
3.	Levering.....	11
3.1.	Bestelproces	14
4.	Overige parameters.....	15

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartii:

1. Inleiding

In deze Bijlage SLA Parameters zijn de SLA Parameters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen. De SLA Parameters zijn gebaseerd op de eisen zoals opgenomen Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie.

De SLA Parameters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen.

Elke SLA parametertabel kent de volgende indeling:

- **Norm**
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.
- **Service Credit**
In deze kolom staat, waar van toepassing, de Service Credit aangegeven, die aan de Opdrachtnemer wordt opgelegd, indien de norm in de betreffende regel wordt overschreden.

Type Service Credits

In onderstaande tabel staan zeven toegepaste Service Credit maatregelen.

Service Credits	
Code	Omschrijving Service Credit
B1	Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand. Per SLA Parameter wordt de Service Credit B1 niet meervoudig toegepast. Dit betekent dat voor de SLA Parameters ten aanzien van incidentdesk, administratieve desk en incidentafhandeling elk afzonderlijk maximaal een (1) keer de verlaging van 1% kan worden toegepast. Aan Opdrachtnemer die op alle drie genoemde SLA Parameters niet voldoet aan de norm kan op basis van Service Credit B1 maximaal 3% korting op de Plafondtarieven worden opgelegd.
B2	1% korting per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per Product of Dienst.
B3	5% korting op het gefactureerde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst.
B4	2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
B5	De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur.
B6	De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
B7	Opdrachtnemer komt niet in aanmerking voor de gunning van Nadere overeenkomsten en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat de webshop volledig voldoet aan de overeengekomen specificaties.

Tabel 1 Service Credit maatregelen

De werking van het Service Credit regime is nader uitgewerkt in hoofdstuk 3.6.2 van Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Indien meerdere normen tegelijk worden overschreden, kunnen meerdere Service Credits tegelijkertijd van toepassing zijn. Deze Service Credits worden in dat geval bij elkaar opgeteld.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2. Desks

Rondom het Prestatie management worden twee desks onderkend:

- **Incidentdesk:** De incidentdesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle Incidenten betreffende de Prestatie die de Opdrachtnemer levert. De incidentdesk verschaft tevens statusinformatie over Incidenten.
- **Administratieve desk:** De administratieve desk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens is dit de ingang voor het starten van een escalatieprocedure met betrekking tot bestelling en leveringen.

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn afhankelijk van welke desk het betreft, de prioriteit van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande Tabel 2 zijn de normen voor de desks opgenomen.

Normen desks		
Code	Wijze van contact	Omschrijving norm
D1(*)	Telefonisch	De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
D2(*)	per e-mail	Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.
	via online portaal	

Tabel 2 Normen desks

(*)Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.1. Steekproefprocedure

Indien een Deelnemer signaleert dat Opdrachtnemer structureel de norm overschrijdt, wordt de Deelnemer geacht de data en de tijdstippen van de overschrijding te vast te leggen. In geval de Opdrachtnemer de overschrijdingen van de telefonische norm in twijfel trekt, wordt de Deelnemer geacht drie voorvallen op verschillende Werkdagen vast te leggen met smartphone video-opnames. Op basis van de geconstateerde overschrijdingen kan de Deelnemer schriftelijk escaleren bij Opdrachtnemer en binnen 20 Werkdagen een evaluatie- en verbeterplan eisen. Indien binnen 60 Werkdagen na het schriftelijk melden de overschrijding van de norm de Deelnemer 2 overschrijdingen van de norm constateert en vastlegt is de bijbehorende Service Credit van toepassing.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.2. Incidentdesk

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op de incidentdesk van toepassing zijn, de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de incidentdesk, welke norm wordt gehanteerd en welke Service Credit van toepassing is indien niet aan de norm wordt voldaan. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen. Het melden van Incidenten met de prioriteit midden en laag dient zowel telefonisch, per e-mail en via het online portaal mogelijk te zijn.

Incidentdesk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 * 10 uur (08:00 - 18:00 uur) op Werkdagen.	telefonisch	D1 (*): De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	per e-mail	D2 (*): Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	via online portaal		

Tabel 3 SLA Parameters incidentdesk

(*)Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.3. Administratieve desk

In onderstaande Tabel 4 zijn de openingstijden en de vereiste responsetijden van de administratieve desk weergegeven. In de kolom Service Credit is de maatregel weergegeven indien niet voldaan aan de norm.

Administratieve desk			
Openingstijden	Wijze van contact	Norm	Service Credit
5 * 8 uur (09:00 – 17:00 uur) op Werkdagen.	telefonisch	D1 (*): De Deelnemer dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	per e-mail	D2 (*): Meldingen die per e-mail of online op Werkdagen gedurende openingstijden worden ingediend dienen binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht.	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
	via online portaal		

Tabel 4 SLA Parameters administratieve desk

(*) Indien Deelnemer een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Deelnemer middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.4. Webshop

Gebruikers dienen 7 dagen in de week en 24 uur per dag gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van de webshop. Webshop Incidenten dienen binnen de openingstijden van de incidentdesk te worden opgelost. Wijzigingen en onderhoud op de webshop dienen buiten openingstijden te worden uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer voorziet dat de webshop niet beschikbaar is wegens onderhoudswerkzaamheden, dient de Opdrachtnemer het niet beschikbaar zijn buiten openingstijden minimaal 48 uur van te voren aan te kondigen op de webshop.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5. Incidentafhandeling

Onder een Incident wordt verstaan een verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de Prestatie. Met betrekking tot de IWR2016 incidentafhandeling wordt onderscheid gemaakt tussen:

- incidentafhandeling webshop;
- beveiligingsincidenten;
- garantieafhandeling;
- Next Business Day-response (NBD-response).

2.5.1. Incidentafhandeling webshop

De Oplostijd van een Incident start op het moment dat een beheerfunctionaliteit van de webshop een Incident signaleert. Indien er geen Incident door een beheerfunctionaliteit is gesigneerd, dan start de Oplostijd van een Incident op het moment dat het Incident wordt gemeld bij de incidentdesk.

Prioriteit Incidenten

De prioriteiten op basis waarvan Incidenten door de Opdrachtnemer dienen afgehandeld te worden, zijn gebaseerd op de impact en de urgentie van Incidenten. Onder impact wordt de hoeveelheid getroffen gebruikers verstaan, bijvoorbeeld de hele organisatie, team, individu. Onder urgentie wordt verstaan de mate waarin uitstel van het oplossen van het Incident kan plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen, om de gestelde service levels te realiseren. In eerste instantie dienen Incidenten op basis van prioriteit te worden afgehandeld en in tweede instantie op basis van de mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen.

Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Aan ieder afzonderlijk Incident wordt volgens onderstaande kaders een prioriteit toegekend.

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Het functioneren van de webshop (of delen hiervan) is ernstig beïnvloed, of dreigt in die staat te vervallen, door uitval van één of meer functionaliteit of meer dan 80% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit(en).
Middel	Eén of meerdere functionaliteiten van de webshop zijn niet beschikbaar, maar dit heeft nog geen invloed op (delen van) de primaire webshop functionaliteit of meer dan 30% van de gebruikers is geconfronteerd met uitval van webshop functionaliteit.
Laag	Webshop functionaliteiten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificatie en slechts een beperkt aantal individuen is getroffen.

Tabel 5 Prioriteiten Incidenten

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschieft in eerste instantie door de Incidentdesk van de Opdrachtnemer op basis van de in hierboven gegeven kaders. In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Deelnemer of aangewezen derde partij een vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. De Oplostijd van een Incident wordt aan het eind van de openingstijd stopgezet en gaat weer lopen na dat het starttijdstip van het van toepassing zijnde openingstijd weer is verstreken. In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Prioriteit	Openingstijden	Oplostijden			Service Credit
		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Norm	
Hoog	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	4 uur	8 uur	2 uur	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
Midden	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	8 uur	16 uur	4 uur	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.
Laag	5 * 10 uur (08:00 – 18:00 uur) op Werkdagen	16 uur	32 uur	geen	B1: Een verlaging van de Plafondtarieven met 1% gedurende een maand.

Tabel 6 Oplostijden Incidenten per prioriteit

2.5.2. Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris van de Deelnemer te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog en dienen conform de oplostijden vastgelegd in Tabel 6 Oplostijden Incidenten per prioriteit.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5.3. Garantieafhandeling

Voor de IWR2016 Producten, Diensten en Gebruiksrechten geldt een garantieperiode van minimaal 1 jaar. Indien de fabrikant boven op 1 jaar garantie biedt is Opdrachtnemer verplicht de door de fabrikant afgegeven garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Producten onverminderd door te zetten aan de Deelnemer. Aanvullend op de 1 jaar garantie en de door de fabrikant geboden garantie kan de Deelnemer aanvullende garantie jaren op de Producten afnemen bij Opdrachtnemer. Tabel 7 Garantieafhandeling bevat oplostijden die van toepassing zijn op garantie.

Dienst	Oplostijden			Service Credit
	80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	Norm	
Garantie	5 Werkdagen	8 Werkdagen	Eerste reactie binnen 1 Werkdag na ontvangst defecte Product.	B2: 1% korting per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 25% korting per Product of Dienst.
Aanvullende garantie	5 Werkdagen	8 Werkdagen	Eerste reactie binnen 1 Werkdag na ontvangst defecte Product.	B3: 5% korting op het betaalde Tarief per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst.

Tabel 7 Garantieafhandeling

Op verzoek van de Deelnemer voert Opdrachtnemer de reparatiewerkzaamheden uit op de Locatie van de Deelnemer. De Opdrachtnemer mag aanvullend per dag de voorrijkosten uit Bijlage 03 - Tarieflijst in rekening brengen.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

2.5.4. NBD-response

Optioneel kan per Product of Dienst Next-Business-Day-response (NBD-response) worden afgenoem. De NBD-response onderhoudsvorm kan gelijktijdig met de aanvankelijke bestelling worden besteld in stappen van 1 jaar. De onderhoudsvorm NBD-response kan onder dezelfde voorwaarden verlengd worden. Het minimum aantal jaren NBD-response dat kan worden afgenoem is 1 jaar en het maximum inclusief eventuele verlengingen is 5 jaar. In het geval de Deelnemer de NBD-response onderhoudsvorm wenst te verlengen, dient minimaal één maand voordat de initiële termijn verstrijkt het aantal aanvullende jaren NBD-response bij de Opdrachtnemer te worden besteld. Het complete NBD-response servicebedrag wordt vooruit aan Opdrachtnemer betaald.

		Oplostijden			
		Norm			
Dienst		80% van de Incidenten in een kalendermaand opgelost binnen	100% van de Incidenten kalendermaand opgelost binnen	Status updates	Service Credit
Next-Business- Day response dienstverlening	Reparatie	1 Werkdag	5 Werkdagen	Eerste reactie binnen 30 minuten na incidentmelding.	B3: 5% korting op het betaalde Tarieven per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst. Deze Service Credit ziet op de extra vergoeding die betaald wordt voor de afname van de Dienst NBD-Response.
				Een terugkoppeling binnen 1 Werkdag na reparatie Product.	
	On-site support	1 Werkdag	5 Werkdagen	Eerste reactie binnen 30 minuten na incidentmelding.	B3: 5% korting op het betaalde Tarieven per Product of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 100% korting per Product of Dienst. Deze Service Credit ziet op de extra vergoeding die betaald wordt voor de afname van de Dienst NBD-Response.
				Een terugkoppeling binnen 1 Werkdag na reparatie Product.	

Tabel 8 Oplostijden NBD-response

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3. Levering

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Prestatie is de leveringsbetrouwbaarheid. Het kwaliteitscriterium levertijd is een onderdeel van de gunning van de Raamovereenkomst. Bij diens Inschrijving heeft Opdrachtnemer opgegeven welke levertijden de Opdrachtnemer voor 80% van de leveringen van Hoofdproducten garandeert. Daarbij is onderscheid gemaakt in de gegarandeerde levertijd met een omvang van 1 tot 50 Hoofdproducten en leveringen met een omvang vanaf 50 Hoofdproducten. Een levering valt binnen de norm als de complete levering binnen de norm heeft plaatsgevonden. Het Service Credit wordt berekend over het deel van de Hoofdproducten en/of Diensten die te laat zijn geleverd. Het Service Credit bedrag wordt berekend op basis van met hoeveel Werkdagen de levering van welk Hoofdproduct de norm is overschreden. De levertijd wordt berekend in Werkdagen vanaf de Werkdag dat een bestelling is bevestigd door Opdrachtnemer en wordt gerekend tot met de Werkdag waarop de volledige levering heeft plaatsgevonden. Voor de berekening van het aantal Werkdagen maakt het niet uit op welk tijdstip van de Werkdag de levering plaats vindt tijdens Kantooruren.

Tabel 9 Levertijden bevat de levertijden die van toepassing zijn. De kolom "80% volledig geleverd binnen" behelst de door Opdrachtnemer gegarandeerde levertijd in geval van 80% van de leveringen. In de kolom "100% volledig geleverd binnen" staat de maximale levertijd waarbinnen 100% van de leveringen geleverd dienen te zijn. De normlevertijden zijn onderverdeeld in leveringen met een omvang van 1 tot 50 Hoofdproducten en leveringen met een omvang vanaf 50 Hoofdproducten, zowel inclusief als exclusief Diensten. In onderstaande Tabel 9 Levertijden wordt onderscheid gemaakt tussen levertijden van Hoofdproducten inclusief de Diensten uit Bijlage 03 – Tarieflijst, en levertijden zonder Diensten uit Bijlage 03 – Tarieflijst (exclusief).

Indien Producten en of Diensten niet geleverd worden binnen de normen voor levertijden is een Service Credit van toepassing.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Levertijden					
Type Bestelling		Norm Maximale levertijd		Service Credit	
	Producten	Diensten	80% in een kalendermaand volledig geleverd binnen	100% in een kalendermaand volledig geleverd binnen	Vaste Service Credit
1	Hoofd-producten tot 50 stuks	Exclusief	1 Werkdag	3 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
2		Inclusief	3 Werkdagen	5 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
3	Hoofd-producten 50 stuks of meer	Exclusief	3 Werkdagen	5 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
4		Inclusief	4 Werkdagen	6 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
5	Voorradige Neven-producten	Exclusief	1 Werkdag	3 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
6	Voorradige Neven-producten	Inclusief	2 Werkdagen	4 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.
7	Vervangen DOA's		2 Werkdagen	4 Werkdagen	B4: 2% korting per Product en/of Dienst per Werkdag dat de norm is overschreden, met een maximum van 50% korting per Product en/of Dienst.

Tabel 9 Levertijden

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Bepaling 100% Oplos- en levertijden	
Opgegeven Oplos- of levertijd 80%	100% volledig opgelost of geleverd binnen
1 t/m 4 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 2 Werkdagen
5 t/m 7 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 3 Werkdagen
8 t/m 9 Werkdagen	Opgegeven levertijd + 4 Werkdagen
10 Werkdagen en hoger	Opgegeven levertijd + 5 Werkdagen

Tabel 10 Bepaling 100% Oplos- en levertijden

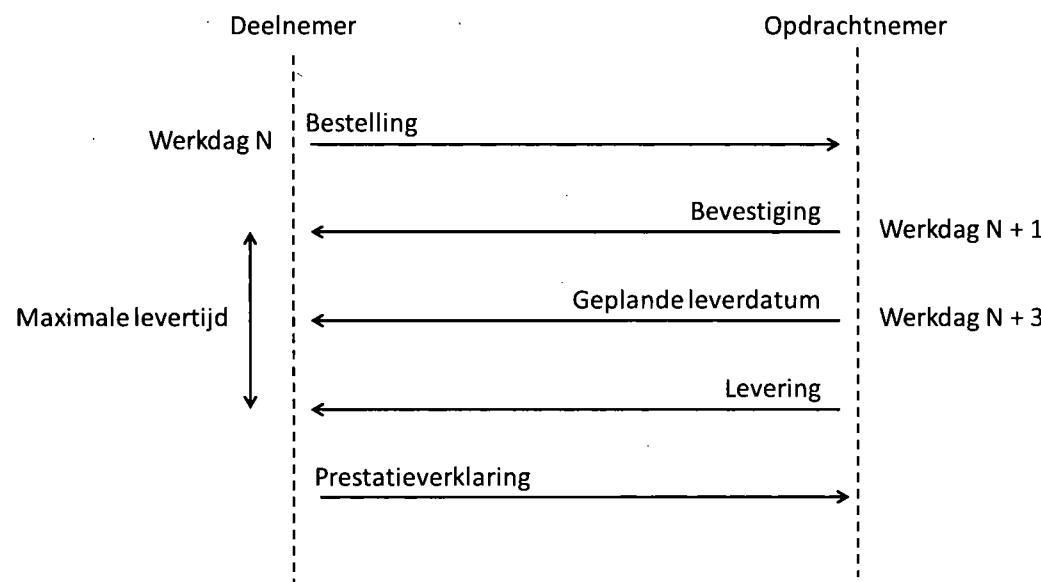
Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

3.1. Bestelproces

Voor bestelling Producten en Diensten dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen dat de bestelling van de Deelnemer in behandeling is genomen. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen deze ene Werkdag na bestelling de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft. De Deelnemer kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Deelnemer te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Deelnemer initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

Binnen 2 Werkdagen na de bevestiging van de bestelling dient de Opdrachtnemer een geplande leverdatum van de bestelde Producten en/of Diensten door te geven aan de Deelnemer. Voorts geldt dat de uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 1 Overzicht van bestelproces

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

4. Overige parameters

De volgende overige parameters zijn van toepassing op het aggregatieniveau factuur:

Dienst	Norm	Service Credit
Aanleveren factuur	Factuur voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties.	B5: De standaard overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van de correcte factuur.
Aanleveren rapportage	Rapportage voldoet volledig aan de overeengekomen specificaties en komt beschikbaar uiterlijk 10 Werkdagen na de rapportageperiode.	B6: De Deelnemer is gerechtigd het deel van de factuur of facturen, waarover geen duidelijkheid is gecreëerd in de rapportage, niet te betalen zolang de rapportage niet aan de specificaties voldoet.
Realisatie webshop	De webshop voldoet binnen 3 maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst aan alle specificaties.	B7: Opdrachtnemer komt niet in aanmerking voor de gunning van Nadere overeenkomsten en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat de webshop volledig voldoet aan de overeengekomen specificaties.

Tabel 11 Overige SLA Parameters

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Begrippenlijst

UBR|HIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 01 Begrippenlijst

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

In het Bestek en de Raamovereenkomst is een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de ARBIT-2016 dan wel de betekenis die daaraan is gegeven in deze begrippenlijst, waarbij geldt dat de in deze begrippenlijst gegeven betekenis prevaleert boven de in de Voorwaarden gegeven betekenis.

Alle begrippen kunnen zonder verlies van betekenis in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt.

Begrip	Omschrijving
A-merk	Een A-merk is een merk met een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie. Het A-merk is "top of the line", loopt voorop in technologische innovaties en innovaties op het gebied van duurzaamheid. De kwaliteit van de gebruikte componenten is hoog en constant. Producten van het A-merk worden in grote aantallen geleverd in de grootzakelijke markt. Hiervan is sprake als voor dat merk kan worden aangetoond dat met de Producten vergelijkbare producten van dat merk worden geleverd in eenheden van 1000 stuks of meer aan grootzakelijke organisaties binnen Europa met meer dan 1000 medewerkers.
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers in Bijlage 13 - Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst deze Aanbesteding uitvoert.
Aanbesteding	Deze inkoopprocedure waarbij de 'openbare procedure' als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 wordt toegepast.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 2012/542).
Beoordelingscommissie	De personen die namens de Aanbestedende dienst de ontvangen Inschrijvingen beoordelen en advies uitbrengen aan het tot de Gunningsbeslissing bevoegde gezag.
Bestek	Het bestek zoals bedoeld in artikel 1.4 ARBIT-2016 bestaande uit het beschrijvend document, de van toepassing zijnde Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Besteller	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers bestellingen te plaatsen op grond van de Raamovereenkomst/Nadere overeenkomst.
Bijlage	Een aanhangsel bij het beschrijvend document en de Raamovereenkomst. Een lijst van Bijlagen is opgenomen in het beschrijvend document en de Raamovereenkomst. Elke Bijlage is onderdeel van het Bestek.
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst.
Collectief Contractmanagement (CCM)	Een organisatie die namens de Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers het beheer over de Raamovereenkomst voert.
Combinant	Lid van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenis(sen) jegens de Aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de opdracht.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Contactpersoon	Een natuurlijke persoon die bevoegd is om Hoofdopdrachtgever of één of meer Deelnemers of Opdrachtnemer te vertegenwoordigen met betrekking tot de Raamovereenkomst.
Deelnemer	Een overheidsorganisatie, inclusief rechtsopvolgers onder algemene titel, namens wie de Aanbesteding wordt uitgevoerd en de Raamovereenkomst wordt gesloten. Een limitatieve lijst van Deelnemers is opgenomen als Bijlage 13 – Opgave Deelnemers aan de Raamovereenkomst. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2016.
Deelnemer Contractmanagement (DCM)	De organisatie die op uitvoeringsniveau namens een Deelnemer het beheer over de Raamovereenkomst voert.
Departementaal VERTROUWELIJK (Dep.V.)	De rubricering van informatie waarvan kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan het belang van Hoofdopdrachtgever c.q. één of meer Deelnemers.
Dienst	De door Opdrachtnemer ten behoeve van Deelnemer te verrichten werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.
DigiInkoop	De voorziening voor elektronisch bestellen en factureren van de rijksoverheid.
Digitale Werkomgeving Rijksdienst (DWR)	Een standaard digitale werkomgeving voor de Nederlandse rijksambtenaren.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een dossier met praktische werkafspraken dat door Hoofdopdrachtgever c.q. de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt opgesteld en bijgehouden en dat geen onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst.
EASI	Europees Aanbesteden Samenwerking ICT.
Eindgebruiker	De medewerker of machine die gebruik maakt van de in de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst opgenomen Prestatie.
Financieelgemachtigde	Een natuurlijk persoon, die bevoegd is om namens één of meer Deelnemers een factuur af te handelen en/of een betaling te verrichten.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gerubriceerde Informatie	Informatie die kan worden aangemerkt als Departementaal VERTROUWELIJK, Staatsgeheim CONFIDENTIEEL, Staatsgeheim GEHEIM of Staatsgeheim ZEER GEHEIM.
Geschiktheidseisen	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid, beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking te kunnen komen.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Ondernemer met wie hij voornemens is de Raamovereenkomst waarop de Aanbesteding betrekking had, te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Raamovereenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het door de Aanbestedende dienst gesteld criterium dat in deze Aanbesteding wordt toegepast om te beoordelen welke Inschrijving de economisch meest voordelijke is, in deze beste prijs-kwaliteitverhouding.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Hoofdopdrachtgever	De Staat der Nederlanden die namens de Deelnemers de Raamovereenkomst sluit. Tevens Opdrachtgever zoals bedoeld in artikel 1.20 ARBIT-2016.
Hoofdproduct	Producten die Opdrachtnemer als zodanig aanmerkt in de webshop. De randvoorwaarden die daaraan verbonden zijn opgenomen in Bijlage 07 - Marktconformiteit.
Incident	<ol style="list-style-type: none"> Een verstoring in de verlening van de Dienst waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen. Een verstoring aan het Product of dienst waardoor de te verwachten functionaliteit in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
Inkoopprijs	De prijs waarvoor een Product of Dienst of onderdelen daarvan kan worden ingekocht bij een distributeur, groothandel, producent of leverancier en waarop eventuele bonusen en financiële voordelen waarop Opdrachtnemer in verband met de inkopen daarvan aanspraak kan maken in mindering zijn gebracht.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van de Eisen vermeld in het Bestek een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Bestek in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Interoperabiliteitskaders Digitale WerkOmgeving Rijk (IDWOR)	Specifieke kaders om rijksbrede interoperabele ICT functionaliteiten te realiseren.
IWR	ICT-Werkomgeving-Rijk
Kantooruren	De met de Deelnemer in het Dossier Afspraken en Procedures overeengekomen klokuren.
Leonardo	Specifiek elektronisch bestel en facturatie voorziening die gebruikt wordt door het ministerie van Veiligheid en Justitie.
Locatie	Een complex bestaande uit een of meer gebouwen of gebouwdelen waarin één of meer Deelnemers zijn gehuisvest. Alle delen van het complex zijn bereikbaar zonder gebruik te hoeven maken van de openbare weg.
Merk	Een naam waaronder Producten op de markt worden gebracht en die in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen: - een merk heeft een beeldmerk dat zichtbaar aanwezig is op de Producten, die behoren tot dat Merk; - dit beeldmerk en de marktaanmelding zijn voor de Nederlandse markt geregistreerd.
Migratie	Alle werkzaamheden die nodig zijn om ervoor te zorgen dat een Deelnemer de Producten en Diensten volledig conform de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst kan afnemen.
Nadere offerte	De offerte die Opdrachtnemer bij Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer indient naar aanleiding van een nadere oproep tot mededinging.
Nadere opdracht	De schriftelijke opdracht, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst door de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer wordt gegeven met betrekking tot de levering van de Prestatie. Waar in de ARBIT-2016 Overeenkomst staat, wordt mede bedoeld de Nadere opdracht.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Nadere oproep tot mededinging	De oproep die Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer aan Opdrachtnemer verstuur op basis waarvan Opdrachtnemer een Nadere offerte dient uit te brengen.
Nadere overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2016, volgens het model in Bijlage 16 – Gunning Nadere overeenkomsten, die in aanvulling op de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen de Hoofdopdrachtgever c.q. Deelnemer enerzijds en de Opdrachtnemer anderzijds wordt gesloten met betrekking tot de levering van de Prestatie.
Nevenproduct	Producten die vallen binnen de scope van de Raamovereenkomst, maar die Opdrachtnemer niet als Hoofdproduct heeft aangemerkt.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de door Potentiële Inschrijvers gestelde vragen geanonimiseerd samen met de door de Aanbestedende dienst daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van en/of aanvullingen op het Bestek.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht van de Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Prestatie levert.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdrachtnemer	De leverancier (in geval van de levering van een Product en een Gebruiksrecht) en/of opdrachtnemer (in geval van het uitvoeren van een Dienst) zoals bedoeld in artikel 1.21 ARBIT-2016.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het detecteren of aanmelden van een Incident (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) en het moment dat het Incident opgelost is.
OT	OverheidsTelecommunicatie.
Overheidsopdracht	De overheidsopdracht als bedoeld in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 die het object is van deze Aanbesteding.
Partij	Hoofdopdrachtgever of Opdrachtnemer.
Plafondtarief	Het maximum Tarief dat voor een Hoofdproduct in rekening mag worden gebracht.
Potentiële Inschrijver	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld op TenderNed en het Bestek heeft gedownload.
Prestatie	De prestatie zoals bedoeld in artikel 1.27 ARBIT-2016 alsmede de verzamelnaam voor de Producten, Diensten en Gebruiksrechten.
Prijsindex Nevenproducten	Een index die is beschreven in Bijlage 07 - Marktconformiteit en die gebruikt wordt om de prijsniveaus tussen de webshops van Opdrachtnemers te vergelijken. Deze wordt gebruikt als één van de mogelijke gunningcriteria voor Nadere Overeenkomsten.
Product	Een product zoals bedoeld in artikel 1.28 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief zijn vastgelegd in respectievelijk Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie en Bijlage 03 – Tarieflijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Productcategorie	Een deel van de Producten waarvoor geldt dat de functionele eigenschappen vergelijkbaar zijn. Door gebruik te maken van Productcategorieën worden de Producten op een logische wijze ingedeeld. De Productcategorieën zijn in Bijlage 24 – Productcategorieën opgenomen.
Productiefout	Een fout of gebrek aan een Product indien blijkt dat binnen zes maanden na aflevering minimaal vijf procent van de geleverde aantallen van dat Product dezelfde storing(en) vertonen. Om het percentage aan storingen te berekenen kunnen de geleverde aantallen aan één Deelnemer worden beschouwd of kunnen de geleverde aantallen aan meerdere Deelnemers bij elkaar worden opgeteld. Indien het Product in fases wordt afgeleverd kunnen de aantallen van de verschillende fases bij elkaar worden opgeteld om het percentage aan storingen te berekenen.
Professioneel	In overeenstemming met de eisen die zijn gesteld aan de te leveren Prestatie, bekwaam, adequaat, vakkundig en volgens gebruikelijke standaarden, protocollen en gangbare kwaliteitsnormen van het betreffende vakgebied. Het beoordelen of het handelen professioneel is geweest in de zin van het bovenstaande, kan worden voorgelegd aan een onafhankelijke marktdeskundige of branche organisatie.
Raamovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1.24 ARBIT-2016, die tussen de Aanbestedende dienst en drie Ondernemers zal worden gesloten op basis van de onderhavige Aanbesteding met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.
Referentieproduct	Fictieve Producten waarvoor de specificaties zijn vastgelegd in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten en die gebruikt worden om Plafondtarieven aan Hoofdproducten te koppelen.
Rijkspas	Een multifunctionele smartcard met diverse toepassingen, zoals toegang tot gebouwen, het bieden van beveiligde toegang tot pc's, netwerken en applicaties.
Service Credit	De boete die Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever of Deelnemer verbeurt, indien Opdrachtnemer niet voldoet aan bepaalde SLA parameters, opgenomen in Bijlage 11 - SLA parameters.
Shared Service Organisatie (SSO)	Een organisatie die voor meerdere Deelnemers ICT-diensten inkoopt, integreert, beheert en uitlevert.
Speciale Dienst	De werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1.19 ARBIT-2016 waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of meer Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.
Speciaal Product	Een Product zoals bedoeld in artikel 1.28 ARBIT-2016 en waarvan de specificaties en het Tarief tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden overeengekomen tussen Opdrachtnemer en één of enkele Deelnemers op basis van een offertetraject en Tarieven die wel zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Staatsgeheim CONFIDENTIEEL (Stg.C)	De rubricering van informatie, waarvan de kennisname door niet geautoriseerden schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim GEHEIM (Stg.G)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Staatsgeheim ZEER GEHEIM (Stg.ZG)	De rubricering van informatie waarvan de kennisname door niet geautoriseerden zeer ernstige schade kan toebrengen aan een van de vitale belangen van de Staat of zijn bondgenoten.
Startdatum Deelnemer	De datum vanaf welke de betreffende Deelnemer verplicht is de betreffende Producten en Diensten bij Opdrachtnemer af te nemen volgens de voorwaarden en bepalingen van de Raamovereenkomst. De Startdatum Deelnemer is per Deelnemer aangegeven in Bijlage 13 – Deelnemers aan de Raamovereenkomst.
Step-in rights	Het recht van een Hoofdopdrachtgever/Deelnemer om een overleg van het managementteam van de andere Partij bij te wonen op het toepasselijke escalatienniveau. In dit overleg worden structurele maatregelen besproken die in verband staan met het herstellen van de kwaliteit van de dienstverlening.
Subgunningscriteria	De nadere criteria die door de Aanbestedende dienst worden gehanteerd bij de toepassing van het gehanteerde Gunningscriterium.
System Integrator (SI)	Een organisatie die voor een of meer Deelnemers ICT-producten en -diensten inkoopt, integreert uitlevert en beheert. Dit kan de interne beheerder van een Deelnemer zijn, een Shared Service Organisatie of een marktpartij.
Tarief	De prijs per eenheid voor een Product en/of Dienst en/of Gebruiksrecht of een onderdeel daarvan.
Tarieflijst	De lijst met Tarieven die door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt gehanteerd. Deze zijn opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Third Party Mededeling (TPM)	De verklaring welke door een onafhankelijke auditor aan een Opdrachtnemer wordt verstrekt en is ondertekend door een hiertoe bevoegde en erkende persoon (bijv. RE - Register EDP-Auditor). In deze verklaring is de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en -beheerorganisatie inzichtelijk gemaakt, is deze getoetst aan vooraf door Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM opgestelde criteria en wordt uitspraak gedaan over het daadwerkelijk geleverde niveau. Met deze verklaring kan de Opdrachtnemer aan Hoofdopdrachtgever, CCM en/of DCM aantonen dat aan de Specificaties van de Prestatie (Bijlage 02) wordt voldaan.
UBR HIS	Inkoop uitvoeringcentrum, onderdeel van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk dat voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie http://ubrijk.nl/his .
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding zoals bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Begrip	Omschrijving
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Door Inschrijver bij zijn Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016, zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uurtarief	Het te hanteren bedrag per uur voor het verrichten van werkzaamheden.
Vergoeding	De vergoeding voor een Product of een Dienst of een Gebruiksrecht, die is opgebouwd uit het aantal eenheden vermenigvuldigd met de voor de betreffende eenheden geldende Tarief.
VIR-bi	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst bijzondere informatie.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen zoals bedoeld in de Algemene termijnwet.
Werkuur	Tijdseenheid van 60 minuten tijdens Kantooruren.
Wijzigingenregister	Een register waarin de overeengekomen toevoegingen en/of wijzigingen in de Raamovereenkomst, Speciale Producten en Speciale Diensten worden opgenomen, ingedeeld per Deelnemer.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Specificatie van de Prestatie

UBRHIS
Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 02 Specificatie van de Prestatie

Behorend bij

ICT Werkomgeving Rijk IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken)

Datum	14 juli 2017
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage	4
Deel 1: Techniek en functionaliteit.....	5
1. Toelichting Techniek en functionaliteit.....	5
1.1. Algemeen	5
1.1.1. Scope	5
1.2. Producten en Diensten	5
1.2.1. Producten	5
1.2.2. Hoofdproducten en Nevenproducten.....	5
1.2.3. Diensten.....	7
1.2.4. Speciale diensten.....	8
2. Techniek en functionaliteit.....	10
2.1. Algemeen	10
2.1.1. Eisen.....	10
2.1.2. Wensen	10
2.2. Laptops	11
2.2.1. Eisen.....	11
2.3. Accessoires.....	11
2.3.1. Eisen.....	11
2.4. Mobiele ICT werkplekken	11
2.4.1. Eisen.....	11
2.5. Diensten.....	13
2.5.1. Eisen.....	13
Deel 2: Beheer en Organisatie	15
3. Toelichting Beheer en organisatie.....	15
3.1. Governance	15
3.2. Actoren	15
3.3. Governance bij het Rijk	16
3.4. Contractmanagement.....	16
3.5. Overleg	17
3.6. Serviceherstelmaatregelen.....	17
3.6.1. Escalatie	17
3.6.2. Service Credit regime	18
3.6.3. Evaluatie en verbeterplan	18
3.6.4. Step-in rights	19
3.6.5. Audits.....	19
4. Algemeen beheer en Organisatie.....	20
4.1.1. Eisen.....	20
5. Governance	21
5.1. Algemeen	21
5.1.1. Eisen.....	21
5.2. Overleg	21
5.2.1. Eisen.....	21
6. Serviceherstelmaatregelen	22
6.1. Escalatie.....	22
6.1.1. Eisen.....	22
6.2. Service Credit regime.....	22
6.2.1. Eisen.....	22
6.3. Evaluatie en verbeterplan	23
6.3.1. Eisen.....	23
6.4. Step-in rights.....	23
6.4.1. Eisen.....	23
6.5. Audit.....	23
6.5.1. Eisen.....	23
7. Online Portaal.....	24
7.1. Eisen.....	24
7.2. Wensen	24
8. Service Levels.....	25
8.1. Incidentdesk	25

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

8.1.1.	Eisen.....	25
8.2.	Incidentafhandeling	26
8.2.1.	Eisen.....	26
8.2.2.	Wensen	26
8.3.	Administratieve desk.....	27
8.3.1.	Eisen.....	27
8.3.2.	Wensen	27
8.4.	Garantieafhandeling.....	27
8.4.1.	Eisen.....	27
8.5.	Reparatie en onderhoud	29
8.5.1.	Eisen.....	29
8.6.	Innemen Producten en Diensten	29
8.6.1.	Eisen.....	29
8.7.	Prestatie op Locatie.....	29
8.7.1.	Eisen.....	29
9.	Advies	30
9.1.	Eisen.....	30
10.	Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren.....	31
10.1.	Bestellen	31
10.1.1.	Eisen.....	31
10.2.	Speciale Producten en Speciale Diensten	32
10.2.1.	Eisen.....	32
10.3.	Elektronisch bestellen en factureren.....	32
10.3.1.	Eisen.....	32
10.4.	Webshop	33
10.4.1.	Eisen.....	33
10.4.2.	Wensen	33
10.5.	Leveren.....	33
10.5.1.	Eisen.....	33
10.6.	Accepteren.....	34
10.6.1.	Eisen.....	34
10.7.	Factureren.....	34
10.7.1.	Eisen.....	34
11.	Rapportages	36
11.1.	Eisen.....	36
11.2.	Wensen	36
12.	Configuratiebeheer	37
12.1.	Eisen.....	37
13.	Beveiliging	38
13.1.	Eisen.....	38
Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	41	
14.	Toelichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	41
15.	Duurzaamheid	42
15.1.	Energie en klimaat.....	42
15.1.1.	Eisen.....	42
15.1.2.	Wensen	42
15.2.	Gezondheid en welzijn.....	43
15.2.1.	Eisen.....	43
15.3.	Materialen en grondstoffen	43
15.3.1.	Eisen.....	43
Deel 4: Migratie	44	
16.	Toelichting Migratie	44
17.	Aanvang Raamovereenkomst.....	45
17.1.	Inrichten Prestatie	45
17.1.1.	Eisen.....	45
17.2.	Dossier Afspraken en Procedures (DAP).....	45
17.2.1.	Eisen.....	45
18.	Einde Raamovereenkomst	47
18.1.	Eisen.....	47

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Toelichting op deze Bijlage

In deze Bijlage zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden opgenomen die Hoofdopdrachtgever stelt ten aanzien van IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-Werkplekken). Deze voorziet in de levering van onder andere laptops, tablets, mobiele telefoonstoestellen en een groot assortiment aan accessoires rondom de vaste- en mobiele werkplekken en daaraan verbonden Diensten.

Deze uitgangspunten en randvoorwaarden zijn vertaald naar eisen (geïdentificeerd met een hoofdletter E), wensen (geïdentificeerd met een hoofdletter W). Hiermee worden uit gelijksoortige markten Producten en Diensten verworven die veelal met elkaar samenhangen.

Met de eisen wordt de ondergrens voor de benodigde kwaliteit en functionaliteit geborgd. De Opdrachtnemer moet aan al deze eisen voldoen bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Voor de specificaties die als "wens" zijn gemarkeerd geldt dat Opdrachtnemer deze kan invullen als "conform" of "niet conform". Waar bij een wens "C" (conform) wordt ingevuld moet Opdrachtnemer hieraan voldoen. Waar bij een wens "NC" (niet conform) wordt ingevuld behoeft Opdrachtnemer hier niet aan te voldoen.

Binnen deze Bijlage wordt voor deze Aanbesteding de verkorte schrijfwijze gebruikt:
IWR2016|LAM.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Deel 1: Techniek en functionaliteit

1. Toelichting Techniek en functionaliteit

1.1. Algemeen

1.1.1. Scope

De scope van de Raamovereenkomst betreft de verwerving van werkplek gerelateerde ICT-producten en daaraan gerelateerde Diensten. Meer in detail gaat het om:

- clients voor mobiel gebruik
(bijvoorbeeld laptops, tablets en hybride varianten van dergelijke producten, en bijbehorende accessoires en componenten);
- smartphones en mobiele telefoons en daarbij behorende accessoires en componenten;
- ARBO middelen ten behoeve van de werkplek;
- low-end audiovisuele middelen, randapparatuur en TV-schermen;
- kleine niet-“rackmounted” routers / switches;
- personal printers;
- overige nog niet genoemde accessoires die rondom de ICT-werkplek worden gebruikt; software (inclusief support) die niet los van de hardware kan worden gekocht en software die niet van de koop van hardware kan worden uitgesloten (voorbeeld: firmware) en bijbehorende Gebruiksrechten zoals OEM-licenties.

In Bijlage 24 is de scope van accessoires meer gedetailleerd weergegeven.

De volgende werkplek gerelateerde ICT-infrastructuur middelen vallen niet onder scope van de Raamovereenkomst en zijn belegd bij andere IWR-aanbestedingen:

- beeldschermen;
- clients voor vaste ICT-werkplekken;
(fat clients, thin clients, zero clients);
- afdrukdiensten (multifunctionele printers, software voor print- en scanmanagement, netwerkprinters, verbruiksartikelen en bijbehorende dienstverlening).

1.2. Producten en Diensten

1.2.1. Producten

Voor de persoonsgebonden mobiele apparatuur wordt in voorkomende gevallen door de Deelnemers het any-device principe gehanteerd, maar er kan ook sprake zijn van standaardisatie. De Deelnemer heeft de keuze uit een breed assortiment aan Producten. De eisen en wensen die aan deze Producten worden gesteld zijn in het volgende hoofdstuk opgesomd. Ze zijn opgesplitst in eisen en wensen van algemene aard en de wat meer specifieke eisen en wensen voor de gevraagde hardware.

1.2.2. Hoofdproducten en Nevenproducten

IWR2016|LAM behelst een Raamovereenkomst met drie Opdrachtnemers. Met het ondertekenen van de Raamovereenkomst krijgt iedere Opdrachtnemer de opdracht om conform Bijlage 19 een webshop te bouwen waarin uitsluitend de IWR2016|LAM (Laptops, Accessoires, Mobiele ICT-werkplekken) Producten en Diensten worden aangeboden. IWR2016 maakt onderscheid in Hoofdproducten en Nevenproducten:

- Hoofdproducten (HoP) zijn Producten die Opdrachtnemer als zodanig aanmerkt in de webshop en die vergelijkbaar zijn met de Referentieproducten van een Productcategorie.
- Nevenproducten zijn de overige Producten die vallen binnen de scope van de Raamovereenkomst, maar die Opdrachtnemer niet als Hoofdproduct heeft aangemerkt.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Referentieproducten (RP) zijn fictieve Producten waarvoor de specificaties zijn vastgelegd in Bijlage 24 – Overzicht Referentieproducten. De Referentieproducten worden gebruikt om Plafondtarieven aan Hoofdproducten te koppelen.

Bestellers krijgen standaard alleen Hoofdproducten te zien in de webshop. Indien een Besteller Nevenproducten wenst te zien, dient de Besteller per keer handmatig door middel van een keuze instelling Nevenproducten zichtbaar te maken.

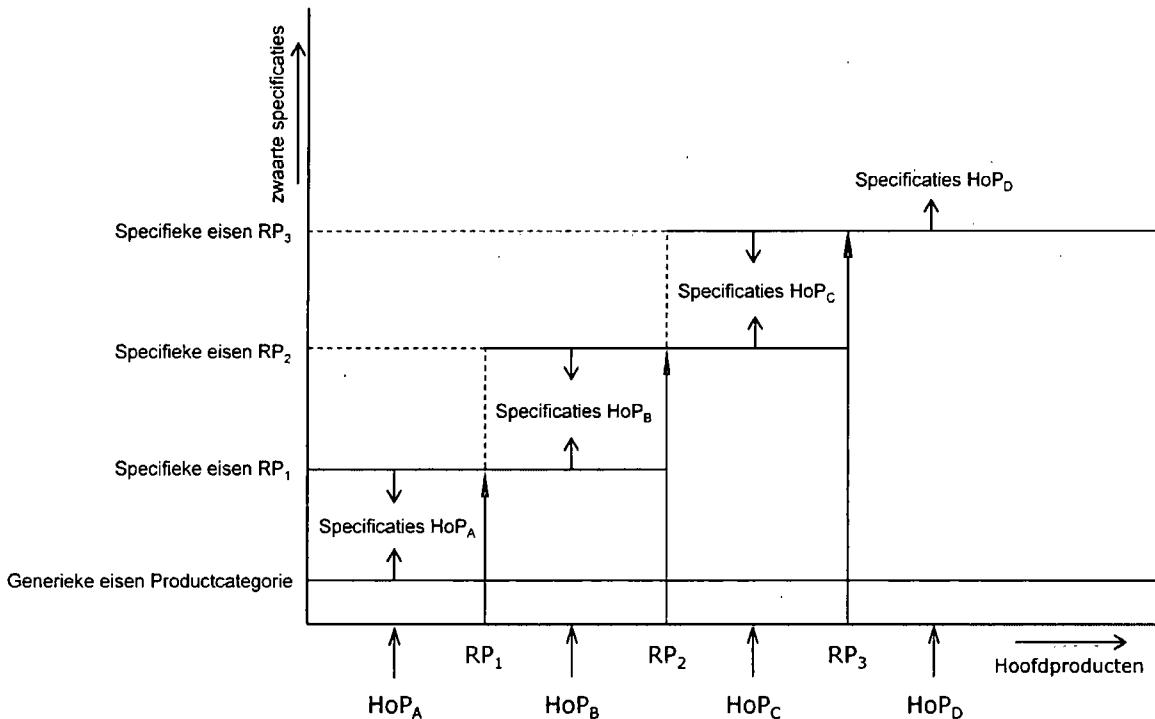
Hoofdproducten zijn gerelateerd aan Referentieproducten. De specificaties van Referentieproducten per Productcategorie zijn vastgelegd in Bijlage 24. In elke Productcategorie zijn drie Referentieproducten met in zwaarte oplopende specificaties vastgelegd en zijn respectievelijk genummerd als Referentieproduct 1, 2, en 3. De volgende regels zijn van toepassing op Hoofdproducten per Productcategorie:

- alle Hoofdproducten voldoen minimaal aan de generieke eisen;
- Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 1 hebben gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 1. Het Tarief van Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 1 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 1. In Bijlage 03 – Tarieflijst zijn de Plafondtarieven voor alle Referentieproducten opgenomen.
- indien een Productcategorie meer dan één Referentieproduct bevat, dan hebben Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 2 betere specificaties dan Referentieproduct 1 en gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 2. De specificaties liggen tussen de specificaties van Referentieproduct 1 en Referentieproduct 2, of zijn gelijk aan Referentieproduct 2. Het Tarief van een Hoofdproduct behorende bij Referentieproduct 2 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 2;
- indien een Productcategorie meer dan twee Referentieproducten bevat, dan hebben Hoofdproducten behorende bij Referentieproduct 3 betere specificaties dan Referentieproduct 2 en gelijke of lagere specificatie dan Referentieproduct 3. De specificaties liggen tussen de specificaties van Referentieproduct 2 en Referentieproduct 3, of zijn gelijk aan Referentieproduct 3. Het Tarief van een Hoofdproduct behorende bij Referentieproduct 3 is gelijk of lager dan het Plafondtarief voor Referentieproduct 3;
- Opdrachtnemer mag ook Hoofdproducten aanbieden met betere specificaties dan hoogst genummerde Referentieproduct. Het Tarief van een Hoofdproduct uit een Productcategorie is nooit hoger dan het hoogst genummerde Plafondtarief in de betreffende Productcategorie.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

De beschreven werkwijze is hieronder grafisch weergegeven:



De Opdrachtnemer selecteert zelf per Productcategorie een aantal Hoofdproducten uit diens portfolio en maakt deze beschikbaar in de webshop. Het minimum en maximum aantal aan te bieden Hoofdproducten per Referentieproduct is vast gelegd in Bijlage 24. Deze Hoofdproducten zijn alleen de recente modellen die op de Nederlandse markt beschikbaar zijn. Hoofdproducten komen uit de grootzakelijke serie van de fabrikant. Uitsluitend A-merken worden als Hoofdproduct aangeboden.

1.2.3. Diensten

Naast verwerving van Producten kunnen ook Diensten worden afgenoem. De Diensten hebben betrekking op de levering en gebruiksfase van de Producten. Een voorbeeld hiervan is het gebruiksklaar opleveren van een werkplek.

Ook vallen Diensten binnen de scope die op het grensvlak liggen met mobiele communicatie. Voorbeelden hiervan zijn het configureren van mobiele apparatuur en het invoegen van een SIM-kaart.

Daarnaast zijn er werkzaamheden van verschillende aard zoals wijzigingen aan de webshop of opslag van Producten in het kader van c.p.-leveringen¹. Voor garantieafhandeling en reparaties kan de Deelnemer kiezen voor een reparatie op Locatie van de Deelnemer of voor reparatie op locatie van de Opdrachtnemer. Ook kan een Deelnemer ervoor kiezen om voor langere tijd de coördinatie van de reparatie- en garantieafhandeling van de onderdelen van een werkplek te beleggen bij één Opdrachtnemer..

¹ c.p.: constitutum possessorium

Een levering constitutum possessorium, zoals bedoeld in artikel 3:115 sub a BW, is een vorm van bezitsverschaffing waarbij de (verkoper-)vervremder - kort gezegd -houder wordt voor de nieuwe eigenaar; de (koper-)verkrijger.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij:

Voor het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek en het beheer ervan, wordt in bepaalde gevallen gebruik gemaakt van een combinatie van Producten uit verschillende (raam-) overeenkomsten. Indien het de afname van Diensten ten behoeve van het gebruiksklaar opleveren van ICT-werkplekken betreft, gelden de volgende drie uitgangspunten:

1. indien het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek een combinatie van IWR2016|Beeldschermen en IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken betreft wordt de Dienst betrokken uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken;
2. indien het gebruiksklaar opleveren van een ICT-werkplek een combinatie van IWR2016|Beeldschermen en IWR2016|LAM betreft wordt de Dienst betrokken uit IWR2016|LAM;
3. Indien het gebruiksklaar opleveren van een (mobiele) ICT-werkplek een combinatie van IWR2017|Mobiele communicatiediensten en IWR2016|LAM betreft, wordt de Dienst verzorgd door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM.

De voorgaande drie uitgangspunten vertalen zich in de volgende uitgangspunten ten aanzien van de genoemde Diensten:

- Gebruiksklaar opleveren van een beeldscherm in combinatie met een vaste ICT-werkplek. Het gebruiksklaar opleveren van de ICT-werkplek wordt door een Opdrachtnemer uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken verzorgd.
- Gebruiksklaar opleveren van een beeldscherm in combinatie met een portreplicator / dockingstation. Het gebruiksklaar opleveren van deze ICT-Werkplek wordt door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM verzorgd.
- Gebruiksklaar opleveren van eindgebruikersapparatuur (Smartphone, Tablet). Het gebruiksklaar opleveren van eindgebruikersapparaat in combinatie met het plaatsen van een SIM-kaart kan worden afgenoem als Dienst, hetgeen door een Opdrachtnemer uit IWR2016|LAM wordt verzorgd.

Reparatie- en garantieafhandeling

In de gebruiksfase kunnen Deelnemers er voor kiezen om reparatie- en garantieafhandeling van Producten in één hand te geven. Het kan hierbij gaan om Producten afkomstig uit verschillende overeenkomsten. Deze Dienst wordt afgenoem van één Opdrachtnemer uit IWR2016|Vaste ICT-Werkplekken als ook vaste ICT-werkplekken worden afgenoem. De Dienst wordt afgenoem uit IWR2016|LAM als de Deelnemer geen vast ICT-werkplekken afneemt.

Mobile device management

In de gebruiksfase van een mobiele ICT-werkplek kan mobile device management worden afgenoem. Bij een Opdrachtnemer van IWR2016|LAM kan een Dienst worden afgenoem, waarbij Opdrachtnemer het beheer voert over mobiele ICT-werkplekken van één of meer Deelnemers. Deze Dienst wordt als Speciale dienst afgenoem in een Nadere overeenkomst van IWR2016|LAM.

De eisen aan de Diensten zijn in het volgende hoofdstuk vermeld. Voor deze Diensten is een apart Tarief opgenomen in Bijlage 03 – Tarieflijst.

1.2.4. Speciale diensten

Naast de beschreven Diensten kunnen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ook Speciale Diensten worden afgenoem. Dit zijn werkzaamheden die niet zijn beschreven in deze Bijlage maar wel passen binnen de scope van de Raamovereenkomst en door één of enkele Deelnemers worden afgenoem. De Tarieven voor deze Speciale Diensten worden samengesteld met de Tarieven in Bijlage 03 – Tarieflijst.

Paraaf Hoofdopdrachtgever:

Paraaf Wederpartij: