



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij : IUC20-713 – Brand- en braakwerende opslagmiddelen

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen en wensen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Social return.....</i>	4
2.3. <i>Verzekering</i>	5
2.4. <i>Business Etiquette.....</i>	5
2.5. <i>Integriteit.....</i>	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	7
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	7
4.2.1. <i>Alleen e-factureren.....</i>	8
4.2.2. <i>Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F).....</i>	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	11
5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht</i>	11
5.1.1. <i>Producten</i>	11
5.1.2. <i>Personeel</i>	11
5.1.3. <i>Implementatie</i>	13
5.2. <i>Logistieke kaders</i>	14
5.3. <i>Rapportage – en communicatie kaders.....</i>	16
5.4. <i>Informatiebeveiligingskaders</i>	17

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Brand- en braakwerende opslagmiddelen met kenmerk IUC20-713. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

1.1. Eisen en wensen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
--------------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst.
--------------	--

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012.

Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienw
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

2.2. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van Social return past hierin. Met de toepassing van Social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver tellen niet mee voor het gehanteerde percentage.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door Social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan Social return.

De Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding op € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan Social return.

Bij Social return gaat het onder andere om de volgende doelgroepen:

- Werkloosheidsuitkering (WW), langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder;
- Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA), Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA), Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ);
- Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) / Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).
- Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, dat zijn personen die langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

De Aanbestedende dienst verwacht een kwalitatieve bijdrage in de Inschrijving over hoe u Social return gaat toepassen in deze opdracht. De wijze waarop u deze kwalitatieve bijdrage dient uit te werken en hoe ze beoordeeld wordt, is vermeld in het Beschrijvend document, paragraaf 4.2.3.

Eis 1.	Inschrijver stuurt aan de Aanbestedende dienst elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return (overeenkomstig model) toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return is opgenomen als bijlage bij de raamovereenkomst.
Eis 2.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Aanbestedende dienst constateert dat de Inschrijver gedurende de looptijd van de raamovereenkomst twee maal achtereenvolgend niet het percentage haalt, genoemd als verplichting in de beantwoording van wens 3, zal de Aanbestedende dienst in overleg treden met Inschrijver. Op basis van dit overleg: a) Stellen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Inschrijver. b) Stellen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver verbetermaatregelen vast op basis waarvan de Inschrijver alsnog zijn verplichting tot social return nakomt.
Eis 3.	Bij het niet nakomen van de verplichting kan de Aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage social return die de Inschrijver moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering van die gevallen waarin de Inschrijver buiten zijn schuld niet aan de verplichting kon voldoen. De bewijslast rust te allen tijde bij de Inschrijver.
UE 2.	Zo snel als mogelijk na het tekenen van de Raamovereenkomst komen Inschrijver en de Aanbestedende dienst overeen op welke wijze invulling wordt gegeven aan social return. De invulling van wens 3 is hierin leidend.

2.3. Verzekering

UE 3.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat is om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsfouten te verzekeren met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis per kalenderjaar met een maximum van twee gebeurtenissen per kalenderjaar of equivalente tegenwaarde, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze verzekering bij gunning af te sluiten.
-------	--

2.4. Business Etiquette

UE 4.	Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 2.
-------	--

2.5. Integriteit

UE 5.	Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 3.
-------	--

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 1 van het beschrijvend document opgenomen concept-raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 6.	Inschrijver gaat akkoord met het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
-------	---

3.1. Algemene voorwaarden

UE 7.	De ARIV 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.
-------	--

UE 8.	De Opdrachtnemer (en een iedere derde waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Raamovereenkomst) handelt bij uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die gelden, waarop de Opdracht betrekking heeft.
-------	--

UE 9.	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de werkzaamheden voortvloeiend uit de Opdracht uitsluitend geschieden met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.
-------	---

UE 10.	De Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst in het bezit van alle vigerende verplichte kwalificaties, certificeringen, vergunningen, ontheffingen etc. voor de uitvoering van de Opdracht. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.
--------	--

UE 11.	In aanvulling op het gestelde in de ARIV 2018 artikel 5 heeft Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aan te stellen instantie, het recht tot het uitvoeren van diverse controles die toezien op de naleving van wet- en regelgeving en/of de kwaliteit van de producten. Deze controles betreffen: • De naleving van de vigerende richtlijnen inzake de Producten waarop deze aanbesteding van toepassing is; • Nakoming tot levering van overeengekomen Producten en bijbehorende specificaties.
--------	--

De Opdrachtnemer is verplicht om maximale medewerking te verlenen aan de controleurs tijdens de te houden controles en alle gewenste inlichtingen. Indien de controle resulteert in een negatief resultaat, met andere woorden wet- en regelgeving wordt niet nageleefd en/of certificeringen ontbreken en/of de kwaliteit is onvoldoende et cetera, dan dient de Opdrachtnemer binnen een nader tussen de Partijen overeen te komen periode de gebreken kosteloos te herstellen.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

De eisen en wensen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

Eis 4.	Alle met de leveringen en diensten gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.
Eis 5.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan.
Eis 6.	Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijssonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijssonderdeel onrealistisch lage prijzen.
Eis 7.	De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in bijlage 6 Prijzenformulier mogen jaarlijks per 1 februari, maar niet eerder dan 1 februari 2023, worden geïndexeerd op basis van de tabel CBS- jaarindexcijfers. De indexering vindt plaats volgens de jaar-op-jaarmethode. De nieuwe prijs voor 2023 berekenen wij als volgt: Voor 2023: de factor is (PPI aug 2022 / PPI aug 2021) waarbij geldt dat 2015 overeenkomt met 100. De te gebruiken indexen zijn: Voor brand- en braakwerende opslagmiddelen: Producentenprijsindex 25 (Metaal). Voor uurtarieven: CAO lonen van de Metaal / Elektrotechnische industrie. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1557751264188 Inschrijver dient, drie maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de contractmanager van Aanbestedende dienst, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen. Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de ontwikkeling van de betreffende index gedurende de eerste vier kwartalen van de zes kwartalen voorafgaand aan de genoemde datum voor de tarief indexering. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.
Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.
Eis 9.	Indien de Aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.
Eis 10.	De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren

4.2.1. Alleen e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid
- Directe koppeling met DigiPoort
- E-factuur indienen vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol
- E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met DigiPoort.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- Naam en adres van de Inschrijver;
- Het KvK-nummer van de Inschrijver;
- Het btw-nummer van de Inschrijver;
- Het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver;
- Het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht;
- Het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd);
- Het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxx of 45xxxxxxx));
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst);
- Artikelcode (indien van toepassing);
- De omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten;
- De bestelde/geleverde hoeveelheid;
- De prijs per eenheid.

Eis 11.	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
---------	---

Eis 12.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
---------	---

Eis 13.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
---------	---

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Peppol of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden via www.helpdesk-efactureren.nl/. Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via helpdesk-efactureren.nl

4.2.2. Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F)

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

Eis 14.	De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. De Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
---------	--

Eis 15.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de Aanbestedende dienst over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten. De Inschrijver maakt vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
---------	--

Eis 16.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
---------	---

Voor het aansluiten op DigiInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:

Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, DigiPoort, van DigiInkoop.

Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Inschrijvers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

Leveranciersportaal Belastingdienst

Het Leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal Belastingdienst worden door de Aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de Inschrijver ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan de Inschrijver de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06 1860 0448.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

5.1.1. Producten

UE 12.	Alle producten die binnen de scope van de Opdracht vallen dienen te voldoen aan de vigerende richtlijnen inzake brand- en braakwerende opbergmiddelen en dienen als zodanig te zijn voorzien van de van toepassing zijnde certificeringen en NEN-normeringen (zie Bijlage 6 prijzenblad). Daarnaast dienen alle Producten die Opdrachtnemer levert te voldoen aan: - De basisspecificaties als opgenomen in Bijlage 6 prijzenblad. - Vigerende wet- en regelgeving. - De in de branche gebruikelijke (kwaliteits)eisen. - De eis dat het product goed functioneert en een levensduur heeft zoals dit is aangeboden door de fabrikant.
UE 13.	De Opdrachtnemer dient gedurende de duur van de Raamoverkomst, inclusief eventuele verlengingen, ten minste alle producten en diensten binnen de scope van deze overeenkomst te kunnen leveren.
UE 14.	De Opdrachtnemer geeft minimaal dezelfde garantie op de producten als door de fabrikant wordt opgegeven, met een minimum van twee (2) jaar. De Opdrachtnemer treedt in geval van garantievraagstukken c.q. garantieclaims op als intermediair tussen fabrikant en Opdrachtgever. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij de Opdrachtgever. Defecte producten die vallen binnen de garantieperiode dienen door de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen kosteloos te worden gerepareerd en/of vervangen.

5.1.2. Personeel

UE 15.	Voor de uitvoering van de werkzaamheden die verband houden met de te sluiten Raamovereenkomst bedient de Opdrachtnemer zich van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd. Het Personeel van de Opdrachtnemer dat ingezet wordt voor de uitvoerende werkzaamheden dient de Nederlandse taal goed te beheersen.
UE 16.	Het Personeel toont een geldig identiteitsbewijs op verzoek van de beveiliging/de receptie van Opdrachtgever.
UE 17.	De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over Opdrachtgever niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht. Behoudens wettelijke verplichtingen neemt de Opdrachtnemer en zijn Personeel strikte geheimhouding in acht met betrekking tot de gebouwen en de interne organisatie van Opdrachtgever, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan het Personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. De Opdrachtnemer heeft interne procedures om het gedrag van zijn Personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren. Daarnaast werkt de Opdrachtnemer aan de structurele bewustwording over het informatiegebruik, de regels en de vertrouwelijkheid. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht. De Opdrachtnemer maakt in geen enkel geval melding van zijn Raamovereenkomst met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer en zijn Personeel dienen

	voor aanvang van de uitvoering van de Opdracht een geheimhoudingsverklaring (zie Bijlage 12) te ondertekenen.
UE 18.	De Opdrachtnemer dient voor zijn Personeel die in het kader van de Opdracht, de locaties van Opdrachtgever en op de thuislocaties betreffende het leveren en monteren van een thuiskluis, een getekende geheimhoudingsverklaring en een geldige VOG-NP (origineel) te kunnen overleggen waarop in ieder geval de functieaspecten 11, 12, 13, 41, 43 en 62 aangevinkt zijn. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor Opdrachtgever. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat Personeel op geen enkele wijze ingezet worden voor de werkzaamheden en de Opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over Opdrachtgever. Een VOG is maximaal 2 jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de Opdrachtnemer. De kosten van een (hernieuwde aanvraag) VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetwijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden. De Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de geheimhoudingsverklaring en afgegeven VOG's. De Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen. De medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht dienen bij aanmelding op een locatie van Opdrachtgever een geldig legitimatiebewijs ter inzage te kunnen overhandigen. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer direct inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VOG en de geheimhoudingsverklaring heeft getekend.
UE 19.	Voor de uitvoering van de Opdracht richt de Opdrachtnemer een team van eigen medewerkers in. Die teamleden krijgen slechts toegang tot de locaties en eventueel benodigde informatie van Opdrachtgever nadat: - Zij vooraf (bij implementatie) aan Opdrachtgever bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de werkzaamheden en/of dienstverlening. - Zij aantoonbaar in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs en een geldige VOG. De VOG wordt door Opdrachtnemer opgeslagen. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat het in te zetten personeel een geldige VOG heeft en beschikt over een geldige VCA-certificering. - Zij ieder individueel een door Opdrachtgever opgestelde geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat het in te zetten personeel de geheimhoudingsverklaring heeft getekend.
UE 20.	De Opdrachtnemer zorgt tijdig voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof en/of uitdiensttreding van medewerkers uit het team ter borging van de voortgang in uit te voeren werkzaamheden. Nieuw in te zetten medewerkers dienen eveneens een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen en aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs, een geldige VOG en VCA certificering. Kosten voor vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
UE 21.	Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken de samenstelling van het team van medewerkers te wijzigen, zonder opgave van inhoudelijke redenen. De Opdrachtnemer verleent daarin zijn medewerking.
UE 22.	Voor het keuren en onderhouden van de Producten geldt het volgende: - De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderhoud en het keuren van de Producten, het uitvoerend personeel dient VCA-gecertificeerd te zijn; - Het personeel dat keuring en onderhoud verricht dient in het bezit te zijn van de juiste certificering om betreffende keuringen en werkzaamheden uit te voeren.

UE 23. De Opdrachtnemer zet één contactpersoon (single point of contact) voor Opdrachtgever in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. De contactpersoon is verantwoordelijk voor alle aspecten die van toepassing zijn op de Opdracht. Dit betreft onder andere het afhandelen van klachten, het bijwonen van voortgangsgesprekken. Het is een vereiste dat de contactpersoon de Nederlandse taal zowel in woord als schrift beheerst.

UE 24. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte vervanging van deze contactpersoon bij ziekte, verlof en/of uitdiensttreding van de contactpersoon. De vervangende contactpersoon dient minimaal over dezelfde kwalificaties en bevoegdheden te beschikken als de oorspronkelijke contactpersoon.

5.1.3. Implementatie

UE 25. Gedurende de implementatie dienen tenminste de volgende acties gerealiseerd te worden en producten aangeleverd te worden:

- Aanleveren van een overzicht van de medewerkers die ingezet worden voor de uitvoering van de Opdracht. Dit op basis van het format van Opdrachtgever;
 - o Getekende geheimhoudingsverklaring van alle in te zetten medewerkers.
 - o Alle medewerkers die ingezet worden voor de uitvoering van de Opdracht dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag.
 - o Alle medewerkers die ingezet worden voor de uitvoering van de Opdracht dienen in het bezit te zijn van een VCA-certificering.
- Concept format managementrapportage gekoppeld aan de Kritische Prestatie Indicatoren.
- Omschrijving van de werkzaamheden, met daarin opgenomen contactgegevens ten behoeve van de bestelgemachtigden en de klachtenprocedure.

UE 26. Opdrachtnemer levert vijf Werkdagen na de Gunningsbeslissing een implementatieplanning op waarin ten minste een planning met benodigde actiepunten en op te leveren producten. De planning beslaat maximaal 1 A3. In het implementatieplan wordt in ieder geval opgenomen:

- Planning implementatie.
- De op te leveren producten.
- Alle acties die nodig zijn om invulling te geven aan de raamovereenkomst.

De implementatieplanning wordt in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en na doorvoering van eventuele noodzakelijke aanpassingen vastgesteld.

UE 27. De Opdrachtnemer stelt voor de implementatiefase een 'Single Point of Contact' (SPoC)/ implementatiemanager aan. Dit is bij voorkeur dezelfde contactpersoon als bedoeld in UE 23. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor het implementatieteam van Opdrachtgever.

UE 28. De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de implementatiemanager bij uitval. De bevoegdheden van de vervanger dienen minstens gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

UE 29. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer. Onder deze werkzaamheden door Opdrachtnemer worden o.a. verstaan (niet limitatief):

- Vergaderingen / projectoverleggen.
- Bijeenkomsten (min. 3 kick off bijeenkomsten en een kennismakingsgesprek);

	- Reis- en verblijfskosten. - Kosten voor noodzakelijke aanpassingen aan pand(en) van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld vanwege beveiligingseisen of voor het uitoefenen van onderhavige opdracht. - Aanpassen van eigen administratieve organisatie. - Kosten (inhuur) personeel t.b.v. implementatie. - Automatiseringskosten; - Kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige tools om werk uit te kunnen voeren; - Arbeidstijd.
UE 30.	De Opdrachtnemer rapporteert tijdens de implementatiefase 2-wekelijks (dag en tijdstip worden na Gunning met elkaar afgestemd) per email aan de contractmanager van Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie. De volgende zaken worden kort en puntsgewijs benoemd: - Welke acties hebben er afgelopen weken plaatsgevonden? - Welke acties staan er voor de komende weken gepland? - Wat zijn de issues en de eventueel te nemen maatregelen? - Planningsverloop. Indien nodig worden overleggen ingepland.

5.2. Logistieke kaders

UE 31.	De Opdrachtnemer is in staat alle locaties in Nederland inclusief de Waddeneilanden van Opdrachtgever te voorzien van de producten en diensten. Het betreft hier circa honderd kantoorlocaties en een onbekend aantal thuislocaties. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat locaties worden toegevoegd of komen te vervallen. Wijzigingen in het locatiebestand kunnen op geen enkele wijze van invloed zijn op de overeengekomen tarieven.
UE 32.	De Opdrachtnemer is in staat alle locaties van Opdrachtgever welke zich buiten Nederland bevinden, bijvoorbeeld Duitsland en België te voorzien van de Producten en diensten. Het betreft hier levering aan thuislocaties.
UE 33.	Het moet mogelijk zijn om op alle Werkdagen een bestelling te plaatsen. De afleverdatum van een wapenkluis (thuislocatie) is maximaal vijf weken na ontvangst van de bestelling. Uitgangspunt is dat leveringen plaatsvinden op Werkdagen tussen 09:00 – 16:00 uur. Het afleveren van een ander product dan een wapenkluis op een thuislocatie duurt maximaal acht weken. Het leveren van een maatwerk product duurt maximaal twaalf weken. Leveren gebeurt altijd op afspraak. Gedurende de implementatieperiode worden hier definitieve afspraken over gemaakt. Door onvoorziene omstandigheden kan het voorkomen dat er een spoedlevering van Producten dient plaats te vinden. Partijen maken hier tijdens de implementatiefase nadere afspraken over.
UE 34.	Voor het openmaken van een kluis dient binnen vier uur personeel van opdrachtnemer ter plaatse (is niet van toepassing op de locaties buiten continentaal Nederland) te zijn. Verzoeken tot openmaken kunnen 24/7 telefonisch aangemeld worden. Mits het niet onder garantiebepalingen valt, heeft Opdrachtnemer het recht om hiervoor kosten in rekening te brengen ad € 125,00 inclusief het openmaken van de betreffende kluis, excl. Btw en exclusief kosten voor gebruikte materialen. Daarnaast heeft de Opdrachtnemer het recht een kilometervergoeding voor de heen en terugreis van € 0,28 per km excl. btw in rekening te brengen. Er vindt geen verrekening van de reistijd plaats. Kosten voor reparatie worden separaat in rekening gebracht.

UE 35.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de producten tot het moment van uitvoering van de afgesproken opdracht. Leveringen dienen inpandig afgeleverd en professioneel geplaatst te worden op aangegeven plaats van het betreffende pand.
UE 36.	Indien Opdrachtnemer de leveringen per pallet aflevert dan blijft de pallet eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van de pallet(s) en verpakkingsmaterialen. Indien levering op pallets plaatsvindt waardoor de toegang wordt bemoeilijkt door de afmetingen van de pallet dan verleent Opdrachtnemer kosteloos zijn medewerking om leveringen op kleinere pallets aan te bieden of hier anderszins rekening mee te houden.
UE 37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen (en indien nodig verankeren) van de thuiskluizen tot moment van overdracht aan een medewerker van Opdrachtgever van een betreffende thuislocatie. De thuiskluis dient volledig geanonimiseerd en discreet geleverd te worden. Bij het leveren en plaatsen van een thuiskluis op een thuislocatie dient de auto van de Opdrachtnemer niet herkenbaar te zijn. De monteur dient voorzien te zijn van kleding waaraan niet af te zien is voor welke organisatie hij of zij werkzaam is, een klein logo is toegestaan. Als routebeschrijving zal in eerste instantie alleen de plaats en het telefoonnummer van de aanvrager worden gecommuniceerd. Wanneer de monteur in de plaats arriveert, zal hij telefonisch contact leggen met de ontvanger van de thuiskluis en vervolgens de thuiskluis op de juiste plaats van bestemming afleveren. Opdrachtnemer dient na aflevering de NAW gegevens van de ontvanger te kennen.
UE 38.	De thuiskluizen dienen op een deugdelijke wijze geplaatst te worden. Het resultaat van de plaatsing en verankering dient volgens de actuele normen die in de branche gebruikelijk zijn te zijn in zowel materialen als in resultaat. Zodat onrechtmatige verwijdering nagenoeg onmogelijk is.
UE 39.	Het is de Opdrachtnemer vrij om waar mogelijk leveringen te combineren of samen te voegen, mits de bestellingen duidelijk gescheiden verpakt zijn en mits duidelijk is aangegeven voor welke individuele besteller het Product is / de Producten zijn bestemd. Deelleveringen binnen één bestelling worden alleen in overleg met Opdrachtgever toegestaan.
UE 40.	Indien een besteld product tijdelijk niet meer leverbaar is, wordt de besteller hierover z.s.m. geïnformeerd, o.v.v. de verwachte levertijd. De Opdrachtnemer biedt in overleg met de besteller een alternatief Product aan dat wel leverbaar is.
UE 41.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van de te vervangende Producten en gebruikte verpakkingsmaterialen. Dit met inachtneming van de geldende milieuvoorschriften. De Opdrachtnemer gebruikt waar mogelijk recyclebaar verpakkingsmateriaal.
UE 42.	De Opdrachtnemer overhandigt bij iedere levering een pakbon. Tijdens de implementatie kan afgestemd worden welke informatie hier standaard op vermeld is en of deze eventueel aangevuld moet worden met specifieke informatie over het organisatieonderdeel van aflevering.
UE 43.	Indien de geleverde producten niet overeenkomen met de gedane bestelling dan dient de Opdrachtnemer de geleverde producten kosteloos om te wisselen. De Opdrachtnemer kan in dat geval geen rechten ontlenen aan eerder getekende pakbonnen. Foutleveringen en of levering van producten die niet voldoen aan de gestelde eisen dan wel defect zijn dienen binnen 2 weken na ontvangst (ondertekening pakbon), telefonisch dan wel via e-mail, kenbaar gemaakt te worden bij de Opdrachtnemer. Betreft het standaard producten, dan dient bij melding van de retourzending de Opdrachtnemer de juiste producten alsnog zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één

week te leveren. Betreft het een maatwerklevering dan vindt de levering zo snel als mogelijk en in overleg met Opdrachtgever plaats.

UE 44. De producten die defect zijn en die vallen binnen de garantietermijn dienen door de Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen kosteloos te worden gerepareerd of vervangen. Het is toegestaan een tijdelijke vervanging te plaatsen ter overbrugging tot een definitieve vervanging gerealiseerd is.

5.3. Rapportage – en communicatie kaders

UE 45. De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar de bestellers van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Producten. Het servicepunt is op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

UE 46. Klachten over geleverde producten en/of hiermee verband houdende dienstverlening van de Opdrachtnemer worden binnen twee werkdagen aan de Opdrachtnemer doorgegeven waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze afgehandeld worden. Zowel de melder als de contactpersoon van Opdrachtgever (voor zover dit niet dezelfde persoon betreft) ontvangen binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht alsook een voorstel voor correctieve en/of preventieve maatregelen (incl. tijdspad) die genomen worden om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

Ontvangen klachten worden geregistreerd door Opdrachtnemer. Rapportage over het aantal en de aard van de klachten, incl. oplostijd, geschiedt via managementrapportage.

UE 47. Opdrachtnemer dient te kunnen beschikken over managementinformatie om zodoende inzage te krijgen in het verbruik per product en te kunnen sturen op de doelstellingen van de organisatie (zie hoofdstuk 1). Voor het leveren van de managementrapportages mogen geen nadere kosten in rekening worden gebracht. De volgende uitgangspunten zijn op de levering van managementinformatie van toepassing:

1. De managementinformatie wordt binnen twee weken automatisch – en dus zonder expliciet verzoek door Opdrachtgever – na afloop van elk kwartaal gedurende de contractjaren aan de contactpersoon als genoemd in artikel 5 van de Raamovereenkomst verstrekt.
2. De managementinformatie wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand;
3. De managementinformatie draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van de uitgaven onder deze Raamovereenkomst waaronder in ieder geval wordt verstaan dat deze informatie bevat over:
 - a. De omzet per product, per afleverlocatie (voor zover niet vertrouwelijk, waarbij thuislocaties gebundeld worden zonder adresspecificatie), type eenheid, dat de afgelopen termijn is gegenereerd, uitgedrukt in hoeveelheden en in geld;
 - b. Duidelijke productomschrijvingen;
 - c. Het onder a bedoelde moet in relatie gebracht kunnen worden met de bestelling, de drop (een levering op een dag) en eventuele bijbestellingen en de bijbehorende leverstatus;
 - d. Het onder a bedoelde moet eveneens in relatie gebracht kunnen worden met eventuele manco's (een afwijking van een levering ten opzichte van een bestelling) en/of klachten en/of resultaat Kritische Prestatie Indicatoren.
 - e. Resultaten van de ingevulde evaluatieformulieren na plaatsing van de thijskluizen;
 - f. Het aantal en de aard van de klachten de oplossing incl. oplostijd.

De exacte inhoud van de managementrapportage wordt na gunning nader afgestemd tussen de Partijen. Opdrachtgever kan extra rapportages/overzichten opvragen zonder dat dit tot extra kosten voor Opdrachtgever leidt.

	Opdrachtnemer is flexibel als het gaat om aanpassingen van de inhoud van overeengekomen managementrapportage gedurende contractperiode. Eventuele aanpassingen geschieden in overleg tussen Partijen.
UE 48.	Een goede overlegstructuur draagt bij aan de juiste wijze van uitnutting door Opdrachtgever van de producten zoals overeengekomen en vastgelegd in de Raamovereenkomst en aan nakoming van overeengekomen afspraken en Voorwaarden door de Opdrachtnemer. Ten behoeve van de communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer vaste contactpersonen aan en bestaan de volgende overlegstructuren: - Strategisch overleg tussen de Opdrachtnemer en de Producten- en Dienstenmanager en de Contractmanager van Opdrachtgever over uitvoering van de Raamovereenkomst en andere contractuele aangelegenheden, zoals de managementrapportage, prestaties (t.o.v. de KPI's), marktontwikkelingen, kwaliteitscontrole, verbeteringen, ophanden zijnde prijs aanpassingen, eventuele boetes, en al dan niet verlengen van de Raamovereenkomst. Frequentie; minimaal 1x per jaar. Indien Opdrachtgever het wenselijk acht, vindt in het eerste jaar vaker overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. - Operationeel overleg vindt zo vaak als noodzakelijk plaats. Dit overleg kan persoonlijk, telefonisch of per e-mail plaatsvinden. Afhankelijk van de behoefte en het onderwerp. De deelnemers aan dit overleg kunnen op verschillende niveaus van de organisatie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer werkzaam zijn. Waar nodig kunnen gedurende contractperiode wijzigingen worden doorgevoerd in de overlegstructuur. Verslaglegging vindt plaats op alle drie de niveaus en wordt verzorgd door de Opdrachtnemer. Gespreksverslagen en tijdens het overleg gevraagde aanvullende informatie, worden binnen 5 Werkdagen na afloop van het overleg digitaal aan Opdrachtgever gezonden. Opdrachtgever zal binnen 5 Werkdagen reageren en aangeven of de notulen al dan niet definitief opgemaakt kunnen worden en verstuurd kunnen worden naar alle deelnemers van het overleg.
UE 49.	Opdrachtgever hanteert enkele Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst stuurt. Een nadere uiteenzetting van de KPI's wordt gegeven onder bijlage 11. Een mindere performance kan leiden tot financiële consequenties of ontbinding van de Raamovereenkomst. Ook dit is nader omschreven in voornoemde bijlage.

5.4. Informatiebeveiligingskaders

UE 50.	De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de onderhavige Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.
--------	--