



Belastingdienst

## BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij : Aanbesteding Arbo ergonomische producten en bijbehorende dienstverlening

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC21-028

Datum : 10 augustus 2021.

Template versie: 4.3

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document .....</b>                                     | <b>3</b> |
| 1.1. <i>Eisen en wensen .....</i>                                                   | 3        |
| <b>Hoofdstuk 2. Uitvoeringseisen.....</b>                                           | <b>4</b> |
| 2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden .....</i> | 4        |
| 2.2. <i>Verzekering.....</i>                                                        | 4        |
| 2.3. <i>Milieu .....</i>                                                            | 4        |
| 2.4. <i>Business Etiquette .....</i>                                                | 4        |
| 2.5. <i>Integriteit .....</i>                                                       | 4        |
| <b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders .....</b>                                         | <b>5</b> |
| <b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken .....</b>                                      | <b>6</b> |
| 4.1. <i>Prijsstelling.....</i>                                                      | 6        |
| 4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren .....</i>         | 7        |
| <b>Hoofdstuk 5. Kwaliteit .....</b>                                                 | <b>8</b> |
| 5.1. <i>Ondersteuning .....</i>                                                     | 8        |
| 5.2. <i>Assortiment.....</i>                                                        | 9        |
| 5.3. <i>Technische specificaties.....</i>                                           | 9        |
| 5.4. <i>Productwijzigingen.....</i>                                                 | 10       |
| 5.5. <i>Opleiding.....</i>                                                          | 13       |
| 5.6. <i>Logistieke kaders.....</i>                                                  | 14       |

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Arbo ergonomische producten en diensten met kenmerk IUC21-028. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

### 1.1. Eisen en wensen

Voor het indienen van de inschrijving zal onderhavige bijlage van het beschrijvend document integraal als word document ter beschikking worden gesteld zodat Inschrijvers op eenvoudige wijze de tabellen kunnen invullen waarin de eisen en wensen zijn opgenomen.

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).

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie.

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

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EIS 1</b> | <b>Gunningseisen:</b><br>Gunningseisen zijn eisen waar u reeds ten tijde van de Inschrijving aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een Gunningseis leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure en is dus een knock-out criterium.                                                                 |
| <b>W 1</b>   | <b>Wensen</b><br>Wensen maken onderdeel uit van subgunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijver wordt bepaald.                                                                                                                                                             |
| <b>UE 1.</b> | <b>Uitvoeringseisen</b><br>Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de Uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. |

## Hoofdstuk 2. Uitvoeringseisen

In dit hoofdstuk zijn specifieke uitvoeringseisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht, echter ook in andere hoofdstukken, waaronder Hoofdstuk 5 'Kwaliteit' komen uitvoeringseisen voor.

### 2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 1. | <p>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 2 Aw2012.</p> <p>Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Belastingdienst, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a></li> <li>- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm">www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm</a></li> <li>- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul> |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.2. Verzekering

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 2. | <p>Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren met een dekking van €1.500.000,- 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 de bij gunning af te sluiten.</p> |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.3. Milieu

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 3. | <p>Geen gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen – ICT Hardware</p> <p>Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:</p> <p>H350 (kan kanker veroorzaken);<br/> H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);<br/> H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);<br/> H360D (kan het ongeboren kind schaden).</p> |
| UE 4. | <p>Aandeel gerecycleerd materiaal in verpakking</p> <p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. 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.</p>                                     |

### 2.4. Business Etiquette

|       |                                                                                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 5. | <p>Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 10.</p> |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.5. Integriteit

|       |                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 6. | <p>Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlage 9.</p> |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 1 van het Beschrijvend document opgenomen conceptovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken) De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

|              |                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UE 7.</b> | Inschrijver gaat akkoord met de concept raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf. |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EIS 1</b> | De als Bijlage 1 bij dit beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst ARIV 2018 bevat uitsluitend voorwaarden die door de Belastingdienst dwingend worden voorgeschreven. Inschrijver gaat met het bepaalde in de Raamovereenkomst ARIV 2018 akkoord. |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EIS 2</b> | De in Bijlage 1 opgenomen Raamovereenkomst ARIV 2018 kan - alvorens deze door inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Belastingdienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 2.3.2. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst ARIV 2018 zullen/zal de inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt. |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

### 4.1. Prijsstelling

De volgende prijzen worden onderscheiden:

- a. Prijzen kernassortiment
- b. Prijs productspecialist per uur
- c. Prijs ergonoom per uur

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 3 | Vul de spreadsheet "Prijsmodel", Bijlage 7, volledig in en voeg deze bij de inschrijving conform het bepaalde in paragraaf 5.6. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs.<br><br>Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Zie ook het bepaalde in hoofdstuk 5 inzake vormvereisten. |
| EIS 4 | Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen vast in Euro's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| EIS 5 | Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| EIS 6 | Alle met de levering en dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

De door Inschrijver geoffreerde prijzen, zoals opgegeven in het spreadsheet prijsmodel, Bijlage 7, mogen vanaf november 2022 jaarlijks en steeds per 1 november 2022 geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel "Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2015 = 100", (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=56FDA>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 september van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 8.  | De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 1 november geïndexeerd worden conform paragraaf 4.1. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan na jaar 1 van de Raamovereenkomst.                                                                                              |
| UE 9.  | Opdrachtnemer dient voor 1 september, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.                                                                                                     |
| EIS 7  | 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 8  | Indien de Opdrachtgever, in aansluiting op Eis 7, kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn voor rekening van inschrijver.                                                                                                             |
| EIS 9  | De facturering dient na uitvoering van de levering en dienstverlening plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.                                                                                                                  |
| EIS 10 | In aanvulling op eis 9 geldt dat maatwerkproducten buiten het kernassortiment verzameld worden op 1 factuur per 6 maanden.                                                                                                                                                                              |

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

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

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 11 | De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigilInkoop 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 12 | Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op DigilInkoop 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.<br>De Inschrijver maakt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst. |
| EIS 13 | De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigilInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigilInkoop 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 DigilInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:

- 1) Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, DigiPoort, van DigilInkoop.  
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.
- 2) 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](mailto:servicecentrum@logius.nl) of op [www.logius.nl](http://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. Kwaliteit

### 5.1. Ondersteuning

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 14 | <p>Er dient een beroep op een technisch/functioneel productspecialist van Opdrachtnemer mogelijk te zijn voor het bieden van ondersteuning, In het kader van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- problemen,</li> <li>- verstoringen incident,</li> <li>- productwijzigingen,</li> <li>- modelwisselingen,</li> <li>- certificering van alle producten en certificering van "logische opvolgers",</li> <li>- beantwoording van overige vragen die vanuit de Opdrachtgever met betrekking tot ondersteuning gesteld kunnen worden.</li> </ul> <p>De inzet van deze specialist moet op alle locaties van Opdrachtgever mogelijk zijn. Inzetaanvraag van deze specialist kan uitsluitend door de daartoe geëigende productverantwoordelijke van de IV organisatie van de Opdrachtgever plaatsvinden.</p> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 10. | Inschrijver stelt in ieder geval binnen 10 werkdagen na ontvangst verzoek door de productverantwoordelijke van de Opdrachtgever een productspecialist ter beschikking.. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 11. | Voor de inzet van specialistische technische c.q. functionele ondersteuning, tijdens het certificeringsproces of bij optredende structurele problemen worden door de inschrijver geen kosten in rekening gebracht. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----------------------|----|-----------------|---|-----------------|---|-----------------|---|----------------------|---|
| W 1                  | <p><b>Leversnelheid Product specialist</b></p> <p>Binnen welke termijn kan de inschrijver, na een daartoe strekkend verzoek van de Opdrachtgever, een productspecialist ter beschikking stellen voor technische ondersteuning, zoals in Eis 14 is omschreven. Deze termijn is ook van toepassing op producten van derden die door inschrijver geleverd worden.</p> <table> <tr> <td>Scoremodel:</td><td>Punten</td></tr> <tr> <td>Minder dan 1 werkdag</td><td>11</td></tr> <tr> <td>1 - 3 werkdagen</td><td>8</td></tr> <tr> <td>4 - 5 werkdagen</td><td>3</td></tr> <tr> <td>6 - 9 werkdagen</td><td>1</td></tr> <tr> <td>10 of meer werkdagen</td><td>0</td></tr> </table> <p>Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 11 van 100.</p> | Scoremodel: | Punten | Minder dan 1 werkdag | 11 | 1 - 3 werkdagen | 8 | 4 - 5 werkdagen | 3 | 6 - 9 werkdagen | 1 | 10 of meer werkdagen | 0 |
| Scoremodel:          | Punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
| Minder dan 1 werkdag | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
| 1 - 3 werkdagen      | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
| 4 - 5 werkdagen      | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
| 6 - 9 werkdagen      | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |
| 10 of meer werkdagen | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |        |                      |    |                 |   |                 |   |                 |   |                      |   |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 12. | Inschrijver dient alle documentatie over het aangeboden product, opties, uitbreidingen en diagnose(software) kosteloos digitaal ter beschikking te stellen aan de support organisatie van de Opdrachtgever. Onder documentatie wordt onder meer datasheets, FAQ's, known errors, en de daarbij behorende workarounds, whitepapers en overige documentatie verstaan. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 15 | In voorkomende gevallen van Opdrachtgever, medewerkers van de Opdrachtnemer verzoeken een geheimhoudingsverlaring te tekenen. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2. Assortiment

In Bijlage 5 treft u een overzicht aan van het kernassortiment Arbo-artikelen welke op dit moment in gebruik is bij de Opdrachtgever. De naam van de producent alsmede het typenummer zijn uitsluitend vermeld met het doel dat geen misverstand kan bestaan over de technische en functionele eisen die de Opdrachtnemer aan de betrokken producten stelt.

| EIS 16                              | Inschrijver kan alle artikelen leveren zoals opgenomen in het kernassortiment Bijlage 5. Indien de inschrijver een ander artikel levert dan het thans in het kernassortiment opgenomen artikel, dan toont de inschrijver aan dat dit product technisch en functioneel tenminste gelijkwaardig is aan het artikel zoals het thans is opgenomen in het kernassortiment.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------|-------------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------------------------|---|------|---|
| UE 13.                              | Inschrijver denkt met de klant mee en levert hierbij ook maatwerk. Artikelen die niet in het standaardassortiment van de inschrijver zitten, betreft hij van derden en treedt hierbij als “tussenhandelaar” op. Hierbij geldt dezelfde fabrieksgarantie en ondersteuning als zijnde een artikel rechtstreeks geleverd door de inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
| W 2                                 | <p><b>Extra functionaliteit naast curatief</b></p> <p>Kunt u naast de ergonomische functionaliteiten die curatief kunnen worden ingezet, zoals benoemd in het kernassortiment Bijlage 5 nog andere functionaliteiten leveren? Benoem en beschrijf deze aanvullende functionaliteiten.</p> <p>Scoremodel:</p> <table> <tr> <th></th><th>Punten</th></tr> <tr> <td>Meer dan 10 functionaliteiten</td><td>9</td></tr> <tr> <td>Tussen de 5 en 10 functionaliteiten</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Minder dan 5 functionaliteiten</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Geen</td><td>0</td></tr> </table> <p>Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 9 van 100.</p> |  | Punten | Meer dan 10 functionaliteiten | 9 | Tussen de 5 en 10 functionaliteiten | 5 | Minder dan 5 functionaliteiten | 1 | Geen | 0 |
|                                     | Punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
| Meer dan 10 functionaliteiten       | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
| Tussen de 5 en 10 functionaliteiten | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
| Minder dan 5 functionaliteiten      | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |
| Geen                                | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |        |                               |   |                                     |   |                                |   |      |   |

## 5.3. Technische specificaties

Dit hoofdstuk gaat in op de technische specificaties van de te leveren Arbo ergonomische producten. Daarnaast worden eisen en wensen gesteld met betrekking tot het gebruik van software, drivers en overige specificaties. In verband hiermee worden de volgende eisen gesteld:

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 17 | <p>De ergonomische producten in uw aanbod moeten compatible zijn met de door de Opdrachtgever op dat moment gebruikte besturingssystemen.</p> <p>Het huidige besturingssysteem op de PC's van de Opdrachtgever is het besturingssysteem “Windows 8.1 en Windows 10” van Microsoft, en mogelijke opvolgers. Op termijn zal waarschijnlijk worden overgegaan op één van de logische opvolgers van het huidige Windows besturingssysteem.</p> |
| EIS 18 | De inschrijver dient volledige (technische) specificaties aan te leveren van alle producten (hierbij geldt dat producten die in meerdere maten en/of een linkshandige en een rechtshandige variant voorkomen als één (1) product gezien worden), zoals in het kernassortiment in Bijlage 5 zijn opgegeven.                                                                                                                                 |
| EIS 19 | De ergonomische producten moeten compatible zijn met het door de Opdrachtgever gebruikte besturingssysteem. Kosten voor eventuele migratie van het door uw aangeboden product naar het door de Opdrachtgever gebruikte besturingssysteem zijn voor rekening van de inschrijver.                                                                                                                                                            |
| EIS 20 | De lay-out van de geleverde toetsenborden moet voldoen aan de Qwerty standaard of de US International standaard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| EIS 21 | Alle door inschrijver te leveren apparatuur en programmatuur conform de specificaties in de deze Specificatie van de opdracht aan te sluiten op de technische infrastructuur van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                         |

|        |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 22 | Van alle door u aangeboden producten uit het kernassortiment Bijlage 5 dient te worden aangegeven of ze wel of niet vermeld staan op de "hardware compatibility list" (HCL) van onze huidige besturingssystemen, Windows 8.1 en Windows 10. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.4. Productwijzigingen

Omdat de Belastingdienst infrastructuur groot en complex is wordt gestreefd naar zo min mogelijk differentiatie, zoveel mogelijk standaardisatie en betrouwbaarheid, en zo min mogelijk wijzigingen. Vóórdat uitrol van hard- en software kan plaatsvinden doorloopt ieder nieuw product een certificeringstraject. De doorlooptijd van een dergelijk traject bedraagt tussen de één (1) en twee (2) maanden. Iedere productwijziging (hoe klein en onbetekenend ook) betekent dat het product opnieuw gecertificeerd moet worden. Het is daarom van belang dat de hardware van de ergonomische producten zo ongewijzigd mogelijk blijven.

Gezien het feit dat sommige wijzigingen van de technische specificaties onontkoombaar zijn, is het van belang deze zo vroeg mogelijk te onderkennen zodat de wijziging en de daaraan gekoppelde werkzaamheden zo snel mogelijk ingeschat kunnen worden.

|        |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 14. | Wanneer het product of daaraan gerelateerde software een wijziging ondergaat of wanneer het product niet meer leverbaar is, dient de inschrijver dit binnen 30 dagen na bekendmaking van producent kenbaar te maken. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 23 | Met medewerking van de inschrijver zal een hernieuwde certificering plaatsvinden binnen de Technische Infrastructuur van de Opdrachtgever door middel van een acceptatietest. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 15. | In geval van een product uitfasering, dient het gewijzigde c.q. opvolgend model in het kader van een acceptatietest, om niet aan de Opdrachtgever te worden aangeboden. Het ontvangen gewijzigde testmodel wordt bij ontvangst eigendom van de Opdrachtgever. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 16. | Indien de acceptatietest niet slaagt is inschrijver verplicht een alternatief voor te stellen. |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 24 | Inschrijver levert elk type Arbo ergonomisch product zoals benoemd in Bijlage 5 gedurende de gehele productieperiode identiek geconfigureerd en geprepareerd conform door de Opdrachtgever aangeleverde specificaties. |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 17. | Inschrijver zal met betrekking tot een technische specificatiewijziging tijdig, in overleg treden met de aanbestedende dienst. Indien onbekende en derhalve niet geaccepteerde wijzigingen toch door inschrijver worden uitgeleverd, zullen de eventuele kosten ten aanzien van preventieve en/of correctieve acties ten laste van de inschrijver komen. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 18. | De Opdrachtgever wordt binnen 30 kalenderdagen na bekendmaking van producent geïnformeerd over een End Of Life (EOL) van een product uit het benoemde kernassortiment Bijlage 5. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 19. | Indien een door inschrijver voorgestelde opvolger naar mening van de Opdrachtgever niet gelijkwaardig is, dient inschrijver een nieuw alternatief aan te leveren. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 25 | Indien gedurende de contractperiode de inschrijver het door de Opdrachtgever gewenste, al dan niet functioneel omschreven, product en/of dienst op enig moment niet kan leveren, heeft de Opdrachtgever het recht om dat betreffende product en/of dienst bij een derde partij in te kopen. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 20. | Voortschrijdend inzicht en wetenschappelijke ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat er nieuwe of verbeterde producten op het gebied van ergonomie op de markt verschijnen. In het periodiek overleg tussen inschrijver en de Opdrachtgever worden deze ontwikkelingen besproken en naar aanleiding van dit overleg kunnen deze producten tussentijds in het assortiment worden opgenomen. Inschrijver verleent hier haar medewerking aan. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**W 3**

**Actuele ontwikkelingen**  
 Van de inschrijver wordt gevraagd op de hoogte te zijn van actuele ontwikkelingen op het gebied van kantoor(producten)-ergonomie. De inschrijver zoekt zelf naar nieuwe mogelijkheden en ideeën. Geef aan hoe inschrijver het afgelopen jaar op de hoogte is gebleven van nieuwe ontwikkelingen.

Geef hierbij ook toelichting hoe inschrijver vóór de COVID-19 periode en tijdens de COVID-19 periode is omgegaan met deze ontwikkelingen.

**Beoordeling:**  
 Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende elementen:

- de mate waarin het antwoord volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten;
- de mate van intensiteit en variëteit van gevolgde opleidingen, cursussen, beurzen en dergelijke;
- de mate waarop dit structureel geborgd is in uw organisatie,
- de mate van activiteit en creativiteit bij het zoeken naar nieuwe ontwikkelingen; en
- de beantwoording SMART is verwoord.

Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 A4, lettertype Arial 10.

**Scoremodel:**

| Punten | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27     | <b>Uitstekend:</b> De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de wens wordt beoordeeld als uitstekend.                                                                                |
| 20     | <b>Ruim voldoende:</b> De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende.                                                                                                                                                          |
| 9      | <b>Matig:</b> De wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of de beantwoording wordt beoordeeld als matig.                                                                                                                                  |
| 1      | <b>Slecht:</b> Een deel van de wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens en/of indien de wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt ook 1 punt toegekend.                                                          |
| 0      | <b>Zeer slecht:</b> De wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende wens en/of de wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook 0 punten toegekend. |

Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 27 van 100.

**W 4**

**Actieve rol innovatie**  
 Als inschrijver initieert u ontwikkeltrajecten op het gebied van Arbo ergonomische producten. U neemt daarin een actieve rol. Ter beoordeling van deze wens geeft u in een toelichting een praktijkvoorbeeld van een door u geïnitieerd ontwikkeltraject en de implementatie van dit product. U beschrijft daarbij:

- uw rol;
- de aanleiding; en
- het resultaat.

**Beoordeling**  
 Uw antwoord wordt beoordeeld op:

- de mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten;
- de mate van effectiviteit (validiteit);
- de mate van efficiëntie;
- Relevantie van de activiteit;
- Mate van transparantie (onderbouwing);
- Mate van klantvriendelijkheid (plaats- en tijdonafhankelijk) en flexibiliteit is gerealiseerd.

Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze vraag is 1,5 A4, Lettertype Arial 10.

| <b>Scoremodel:</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Punten                                                      | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 40                                                          | <b>Uitstekend:</b> De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd, daarnaast bestaat het antwoord uit positieve, verrassende en vernieuwende elementen waardoor de wens wordt beoordeeld als uitstekend.                                                                                |
| 30                                                          | <b>Ruim voldoende:</b> De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd en de beantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende.                                                                                                                                                          |
| 10                                                          | <b>Matig:</b> De wens wordt volledig beantwoord echter wordt de beantwoording onvoldoende onderbouwd en/of de beantwoording wordt beoordeeld als matig.                                                                                                                                  |
| 1                                                           | <b>Slecht:</b> Een deel van de wens is niet beantwoord en/of de beantwoording sluit niet of nauwelijks aan bij de betreffende wens en/of indien de wens slechts gedeeltelijk beoordeeld kan worden, wordt ook 1 punt toegekend.                                                          |
| 0                                                           | <b>Zeer slecht:</b> De wens is in zijn geheel niet beantwoord. Indien wel een uitwerking is gegeven aan het gevraagde en deze uitwerking aantoonbaar geen betrekking heeft op de betreffende wens en/of de wens in zijn geheel niet beoordeeld kan worden, wordt ook 0 punten toegekend. |
| Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 40 van 100. |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**UE 21.** Inschrijver rapporteert aan de contractmanager van de Opdrachtgever per de eerste week van ieder kalenderkwartaal door middel van een excel sheet met geleverde producten en diensten. Daarbij wordt aangegeven of en zo ja welke wijzigingen er te verwachten zijn met betrekking tot prijzen en leverbaarheid van de producten. De opmaak van deze sheet wordt in overleg met de inschrijver en de Opdrachtgever vastgesteld en vastgelegd.

**UE 22.** Inschrijver rapporteert aan de contractmanager van de Opdrachtgever per de eerste van ieder kalenderkwartaal een overzicht van door inschrijver verlopen of lopende verstoringen.

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en duurzame inrichting van de (kantoor)werkplek. Hierbij is maatwerk voor het individu een belangrijk aandachtspunt. Ondanks mogelijke fysieke beperkingen moet de medewerker optimaal kunnen functioneren, hierbij eventueel ondersteund met behulp van ergonomische (computer) hulpmiddelen.

**EIS 26** De inschrijver dient 1 (één) contactpersoon aan te wijzen waarmee de Opdrachtgever alle zaken voortkomend uit de overeenkomst bespreekt. In uitzonderlijke gevallen kan de inschrijver door de contactpersoon van de Opdrachtgever gevraagd worden rechtstreeks aan de medewerker te adviseren.

Op het moment dat een medewerker een aanvraag doet voor een ergonomische aanpassing is er al een medische indicatie aanwezig. Vervolgens worden de producten besteld of wordt extra advies gevraagd aan de inschrijver. Ervaringen uit het verleden geven aan dat het vragen om extra advies gemiddeld 5 á 10 keer per jaar voorkomt. Aan deze cijfers kunnen geen verdere rechten worden ontleend.

**EIS 27** De eerste 20 uren aan Arbo ergonomisch advies gedurende de totale initiële contractduur van twee (2) jaren dient inschrijver kosteloos te adviseren.

**EIS 28** Inschrijver dient een uurtarief af te geven voor advisering boven de genoemde 20 uren (zie hiertoe het prijsmodel in bijlage 7).

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het optimaal kunnen faciliteren van medewerkers die behoefte hebben aan Arbo-ergonomische producten en/of diensten ter ondersteuning van de uitvoering van hun werk. Dit betekent dat wij grote waarde hechten aan de inzet van een HBO of gelijkwaardig gediplomeerde ergonoom, die zich niet alleen goed kan inleven in behoeften van onze medewerkers, maar ook goed op de hoogte is van de werkomgeving van de Opdrachtgever, waarin onze medewerkers hun taken verrichten. Door recente ontwikkelingen is de werkomgeving gewijzigd naar het 'hybride werken' waarbij medewerkers van de Opdrachtgever een deel van hun werkzaamheden thuis uitvoeren. De huidige verwachting is dat deze ontwikkeling zich in de toekomst door zal blijven zetten.

|     |                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| W 5 | <b>Inzet Ergonoom</b>                                                                                                                                               |
|     | De inschrijver garandeert de inzet van deze HBO of gelijkwaardig gediplomeerd (geregistreerd in register EU) ergonoom binnen de door inschrijver opgegeven termijn. |
|     | <b>Scoremodel:</b>                                                                                                                                                  |
|     | <b>Punten:</b>                                                                                                                                                      |
|     | 1 of 2 werkdagen 13                                                                                                                                                 |
|     | 3 of 4 werkdagen 9                                                                                                                                                  |
|     | 5 of 6 werkdagen 3                                                                                                                                                  |
|     | 7, 8, 9 of 10 werkdagen 1                                                                                                                                           |
|     | Meer dan 10 werkdagen 0                                                                                                                                             |
|     | Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 13 van 100.                                                                                                         |

## 5.5. Opleiding

De Arbo-ergonomische ondersteuning aan de individuele medewerker van de Opdrachtgever wordt verzorgd door onder andere de volgende organisatie-onderdelen:

- 1e lijns servicedesk: deze medewerkers verzorgen het eerste contact met de klant. De helpdesk tracht verstoringen aan de werkplek telefonisch te verhelpen op basis van FAQ's, known-errors en/of work arounds. Wanneer dit niet het gewenste effect heeft zal de verstoring, probleem of vraag naar een 2e of 3e lijns serviceteams worden doorgezet
- On Site Support medewerkers: deze medewerkers kunnen problemen eventueel op locatie verhelpen
- Werkplek-specialisten: Bij wederkerende problemen zal een PC-specialist worden ingeschakeld. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen in de IT-infrastructuur.
- Servicedesk: Bewaken het incidentproces binnen de Opdrachtgever en voortgang van een uitbesteed incident bij externe inschrijvers. In voorkomend geval zal er een escalatietraject worden gevolgd. Hiervoor hebben ze onder andere contacten met de inschrijver en de klant.
- Medewerkers van de afdeling CTO/SM: Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en services. Hiervoor hebben ze o.a. contacten met de inschrijver en de klant. Om ervoor te zorgen dat bovenstaande medewerkers kennis bezitten om hun functie voldoende uit te kunnen voeren worden onderstaande eisen gesteld:

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 23. | Inschrijver verzorgt, op aanvraag offerte van de Opdrachtgever, voor hieronder genoemde Belastingdienstmedewerkers een passend onderricht (zoals cursussen, instructies, productsessies en seminars): <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1e lijns medewerkers servicedesk;</li> <li>- medewerkers on site support;</li> <li>- medewerkers infrastructuur.</li> </ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 29 | De Opdrachtgever kan tot vijf (5) werkdagen voor aanvang opleidingstraject kosteloos wijzigingen in zowel het tijdstip als het aantal deelnemers doorvoeren. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 30 | In het geval een opleidingstraject gekoppeld is aan de aflevering van de apparatuur en/of werkplek-beheertools en indien de aflevering wordt uitgesteld of vertraagd en te wijten is aan inschrijver dan is de Opdrachtgever gerechtigd kosteloos wijzigingen in zowel het tijdstip als het aantal deelnemers van het opleidingstraject door te voeren. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.6. Logistieke kaders

Om het logistieke proces zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren, stelt de Opdrachtgever diverse voorwaarden aan haar inschrijvers met betrekking tot opdrachtverstrekking, communicatie, administratie en leverbetrouwbaarheid.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EIS 31 | Opdrachten ten behoeve van Arbo ergonomische producten en diensten vinden op afroep plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 24. | Uw levertermijn is maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| UE 25. | Inschrijver bevestigt de ontvangst en inhoud van de opdracht binnen twee (2) werkdagen. Hierin dienen aantallen, SAP artikelnummers van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van Opdrachtgever, leverdatum, prijs en afleveradres vermeld en bevestigd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 26. | Inschrijver geeft uiterlijk twee (2) werkdagen voor geplande levering, het dagdeel van levering door aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| UE 27. | Inschrijver dient compleet te leveren in één (1) verpakking op de bij de Inkoopopdracht opgegeven locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| EIS 32 | Inschrijver dient overal in Nederland te kunnen leveren. Levering dient franco huis te geschieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 28. | Indien er sprake is van levering van grote aantallen Arbo ergonomische producten (> 50 stuks) kunnen er afwijkende logistieke (projectmatige) afspraken gemaakt worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| UE 29. | Op alle communicatie betreffende orders dient inschrijver het inkoopordernummer van de Opdrachtgever te vermelden. Daarnaast dient op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden: inkoopordernummer, SAP artikelnummer en artikelomschrijving van de Opdrachtgever, verpakkingseenheid en indien gewenst het Belastingdienst-configuratienummer.                                                                                                                                                                                                |
| UE 30. | Indien bij ontvangst blijkt dat een product niet werkt zal dit binnen twee (2) werkdagen zo spoedig mogelijk kenbaar gemaakt worden aan de Inschrijver. Een dergelijke levering wordt aangemerkt als een DOA (Dead On Arrival). Inschrijver is verantwoordelijk voor kosteloze vervanging, binnen een termijn van 10 kalenderdagen, van de defecte producten/componenten nadat de Opdrachtgever het defect gemeld heeft. Inschrijver is tevens verantwoordelijk voor de afvoer van deze defecte goederen en draagt zorg voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal. |
| EIS 33 | Deelleveringen zijn alleen toegestaan na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. De opdracht wordt administratief pas als afgehandeld beschouwd op het moment dat de volledige order afgeleverd is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| EIS 34 | Producten/componenten worden op een gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten. De Opdrachtgever beslist of zij zelf zorg draagt voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal. Indien de Opdrachtgever besluit dat ze het verpakkingsmateriaal niet zelf afvoert/hergebruikt, zal inschrijver kosteloos zorg dragen voor afvoer van het verpakkingsmateriaal.                                                                                                                                                   |
| UE 31. | Alle aangeboden Arbo ergonomische producten of diensten zijn bestelbaar en leverbaar vanaf het moment dat het contract ondertekend wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |