



Belastingdienst

# **BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht**

Behorende bij:  
Europese openbare aanbesteding *Specialistische veiligheidsuitrusting* met kenmerk IUC21-613

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Eisen .....</i>	3
<b>Hoofdstuk 2. Algemene Eisen.....</b>	<b>4</b>
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden .....</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen .....</i>	4
2.3. <i>Verzekering .....</i>	4
2.4. <i>Business Etiquette.....</i>	4
<b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders .....</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	5
3.2. <i>Algemene Verordening Gegevensverwerking.....</i>	5
<b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken .....</b>	<b>6</b>
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	6
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	7
4.3. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	8
4.4. <i>Digitale catalogus, perceel 1 .....</i>	10
<b>Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht .....</b>	<b>12</b>
5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht .....</i>	12
5.2. <i>Logistieke kaders .....</i>	13
5.3. <i>Contractmanagement, evaluatie en managementinformatie.....</i>	15
5.4. <i>Klachtenprocedure .....</i>	16
5.5. <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 *Specialistische veiligheidsuitrusting*. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

### 1.1. Eisen

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 niet meer in aanmerking komen voor gunning (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:

<b>EIS</b>	<b>Gunningseisen</b> Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
<b>UE</b>	<b>Uitvoeringseisen</b> 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. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

## 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](http://www.belastingdienst.nl)
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm)
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, [www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw).

### 2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de Rijksoverheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de Rijksoverheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

#### 2.2.1. Milieucriteria

UE 2. Bij aanvang gunning beschikt Opdrachtgever over een geldig Milieu ISO 14001:2015 certificaat of gelijkwaardig. Het certificaat dient de gehele contractlooptijd geaccrediteerd te blijven.

UE 3. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren textiel artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label.

### 2.3. Verzekering

UE 4. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst(en) verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van € 1.000.000 per jaar.

### 2.4. Business Etiquette

UE 5. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 2 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst(en) dat kennis heeft genomen van dit document.

## Hoofdstuk 3. Juridische kaders

In bijlage 1a van het Beschrijvend document is de Raamovereenkomst voor perceel 1 opgenomen en in bijlage 1b de Raamovereenkomst voor perceel 2. Deze documenten kunnen - 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 in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst(en) zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

Eis 1.	Inschrijver gaat akkoord met de Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

### 3.1. Algemene voorwaarden

De ARIV-2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst(en). Het door Inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARIV-2018, maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

### 3.2. Algemene Verordening Gegevensverwerking

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht worden namen, personeelsnummers en maten gecommuniceerd. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig met deze gegevens om.

## Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

### 4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenformulier in Bijlage 7a en 7b (per perceel) van het Beschrijvend document gelden de volgende Eisen:

Eis 2. Het Prijzenformulier bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenformulier.

Eis 3. Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en **exclusief BTW**.

Eis 4. Alle met de levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenformulier, tenzij anders vermeld.

Eis 5. Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW.

Eis 6. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenformulier worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.

Eis 7. Het Prijzenformulier bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenformulier.

Eis 8. De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.

Eis 9. Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn Inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenformulier geoffreerde prijzen.

Eis 10. Alle velden in het Prijzenformulier worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.

Eis 11. Alle kosten die gemoeid zijn met de levering van de producten zijn verdisconteerd in de in het Prijzenformulier geoffreerde prijzen. Tenzij anders vermeld.

Eis 12. Kosten die niet in de Inschrijving zijn genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het materiaal conform de gestelde Eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.

Eis 13. Alle geoffreerde prijzen zijn niet irreëel of manipulatief. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer, als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.

Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de Inschrijver.

Van een manipulatieve en/ of irreële Inschrijving kan sprake zijn als:

- één of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn, d.w.z. prijzen die niet gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges;
- de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
- één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen.

**UE 6.** De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in het Prijzenformulier (bijlage 7a en bijlage 7b), zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst. De prijzen en tarieven kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2023) geïndexeerd worden.

De prijzen inzake leveringen van materiaal kunnen worden aangepast overeenkomstig het percentage gelijk aan de Consumentenprijsindex (CPI-index): <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1620650975003>

Bij indexering wordt telkens het maandcijfer van de derde maand voor de datum van de prijsaanpassing gehanteerd, waarbij het maandcijfer van de maand voorafgaand aan de inwerktreden van de Raamovereenkomst wordt gesteld op 100%.

Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.

Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

**UE 7.** De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst(en) beschreven manier.

## 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](http://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;
- De bestelde/geleverde hoeveelheid;
- De prijs per eenheid.

**UE 8.** Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

**UE 9.** Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Opdrachtgever voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.

**UE 10.** De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemer(s) 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 Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Opdrachtnemer 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](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.

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: [helpdesk-efactureren.nl](http://helpdesk-efactureren.nl)

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

#### **Als Opdrachtnemer bent u verplicht elektronisch te factureren**

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

Manieren van e-factureren

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

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

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

### **DigiPoort**

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

### **Peppol**

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

### **Leveranciersportaal**

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

**UE 11.** De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

**UE 12.** Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

**UE 13.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

**UE 14.** Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

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 Opdrachtgever de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de Opdrachtnemer ter inzage in het Leveranciersportaal. Tevens kan de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.

#### 4.4. Digitale catalogus, perceel 1

Eis 14.	De Inschrijver beschikt over een digitale catalogus welke openbaar is te raadplegen is (al of niet met een klantinlogcode). Hierbij zijn de (bruto) catalogusprijzen voor de gehele markt in te zien.
Eis 15.	De webshop zoals geëist bij Eis 17 vermeldt de genoemde productgroepen van het gegunde perceel of vermeldt deze overeenkomstig. De productgroepnaam bij aanvang van het contract blijft de gehele looptijd van kracht.
Eis 16.	Eisen aan de webwinkel: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een webwinkel inclusief een dienstencatalogus.</li><li>2. In de webwinkel kunnen bestellingen op eenvoudige wijze worden gedaan.</li><li>3. Het assortiment wordt overzichtelijk weergegeven.</li><li>4. Elk artikel wordt met een duidelijk herkenbare foto / illustratie weergegeven.</li><li>5. Per genoemde productgroep wordt het overeengekomen kortingspercentage weergegeven.</li><li>6. Per productgroepsartikel wordt het bruto en het netto bedrag weergegeven.</li><li>7. Elk artikel is omschreven met de specificaties en (eventuele) maatvoering.</li></ol>
UE 15.	Het actueel houden van de webwinkel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd.
UE 16.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij storingen aan de webwinkel. Wanneer de webwinkel langer dan één (1) werkdag niet in gebruik is, biedt Opdrachtnemer een alternatieve bestelprocedure aan.
Eis 17.	Indien de gebruiker behoefte heeft aan artikelen welke niet in de online webwinkel/dienstencatalogus staan vermeld (vrije tekst bestellingen) neemt de Opdrachtnemer contact op met de contractmanager van Opdrachtgever voor afstemming en behandeling van de bestelling.
Eis 18.	Alleen de contractmanager(s) van de Opdrachtgever zijn bevoegd om bestelgemachtigden aan- en af te melden.
UE 17.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een webwinkel.
UE 18.	De digitale webwinkel is webbased (via een internet browser) en 24/7 bereikbaar. De noodzaak voor Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.

UE 19. De webwinkel moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke, alleen bij de bestelgemachtigde zelf bekende, inlogcodes.

UE 20. De webwinkel beschikt over minimaal 3 inlog- of autorisatieniveaus:

- Contractmanager;
- Teamleider;
- Bestelgemachtigde.

UE 21. De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven:

- Artikelnaam en nummer;
- Foto van het artikel (in juiste kleur);
- Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken;
- Materiaal, kleur en normering;
- Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten;
- Prijs exclusief btw.

## Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

### 5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

UE 22.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, ten minste alle producten binnen de scope van deze Raamovereenkomst te kunnen leveren.
UE 23.	Het gebruik van Persoonlijke Beschermingsmiddelen is vastgelegd in Europese wetgeving. Hiervoor geldt verordening (EU) 2016/425, vertaald in de Arbowet. Alle aanpassingen die binnen de wetgeving worden gemaakt dienen te worden meegenomen en zo nodig gecommuniceerd en doorgevoerd voor de te leveren artikelen. Er zal altijd gebruik gemaakt dienen te worden van de geldende regelgeving.
UE 24.	<p>Alle onder deze Raamovereenkomst af te nemen beschermende kleding dient te voldoen aan NEN-EN-ISO 13688 "protective clothing, general requirements", deze norm omvat algemene richtlijnen over onder andere ontwerp en draagbaarheid. Specifieke eisen aan onderstaande productgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ballistisch paneel: PM 6.1 /Bescher.sys. A2/Bescher: 14876 1/ Cert.no.: TNO-04BP54; Ballistische helmen: de helm moet beschermen tegen munitie kalibers zoals: 9mm FMJ RN, 7.62 x 39mm MSC, 7.62 x 51mm M80 Ball NATO FMJ; de helm moet voorzien zijn van een rail systeem aan de zijanten voor het plaatsen van bijvoorbeeld verlichting; de helm moet voorzien zijn van een shroud voor het plaatsen van een camera of nachtzichtmiddelen; de helm moet voorzien kunnen worden van een 9mm vizier om het gelaat te beschermen; de helm moet zo licht mogelijk zijn; - de helm biedt zoveel mogelijk "situational awareness";</li> <li>- Tactische vesten met: kogelvrije platen (level 4 VPAM en/of NIJ). <b>zacht ballistisch:</b> Zachte ballistische oplossing biedt bescherming tegen de impact van voorgeschreven projectielen. Beschermings niveau : VPAM 3 Special test : 7.62x25 Tokarev Steel jacket SC : 9x18 Makarov Iron Core : VPAM KDIW 2004 : 900 PP 41 : V50 DM41 540 m/s : V50 STANAG 2920, 1.1 g 583 m/s Gewicht : 5.1 kg/m2</li> <li>- <b>hard ballistisch:</b> Hard ballistische oplossing biedt bescherming tegen de impact van voorgeschreven projectielen. Gecertificeerd volgens VPAM BSW 2006 klasse 6 in combinatie met zachte ballistische insert VPAM BSW 2006 klasse 3 Meervoudig gebogen plaat gemaakt van monolithische keramiek met een zeer sterke fiber backing en textiel omhulsel Testmunitie: 7.62x51mm FMJ/PB/HC met 820+/- 10 m /s Gewicht 38.4 kg/m2 Dikte 13 mm Afmeting 250x300 Gewicht 2800 gram Pressed Polyethylene HPPE</li> <li>- <b>cover tactisch vest:</b> Cover voorzien van molle systeem. Vest uit te breiden met: Nek bescherming</li> <li>- : Biceps bescherming</li> <li>- : liesbescherming</li> <li>Kleur Cover : zwart</li> <li>Materiaal Cover</li> <li>Samenstelling : Polyamide 6.6 Cordura / Nylon</li> <li>Binding : Canvas L 1 / 1</li> </ul>

	<p>Gewicht : 225 g/m<sup>2</sup> +/- 5%</p> <p>Garenfijnheid : 560 dtex in ketting en inslag</p> <p>Treksterkte EN ISO 13934-1:2013 Ketting min. 2000 N / Inslag min. 1500 N</p> <p>Scheursterkte EN ISO 13937-1:2000 Ketting min . 200 N Inslag min. 200 N</p> <p>Krimp EN ISO 6330 6MF Ketting &lt; 3% Inslag &lt; 3%</p> <p>Lichtechtheid EN ISO 105-B02 kwaliteit min. 5</p> <p>Kleurechtheid EN ISO 105-C06 C1S</p> <p>40°C Kleurveranderingsgraad min. 4</p> <p>Uitbloedingsgraad min. 4</p> <p>Kleurechtheid EN ISO 105-X12 droog klasse 4 – 5 nat klasse 4 – 5</p>
--	--

**UE 25.** Veranderingen binnen de wetgeving kunnen, al naar gelang het belang van de wijziging, betekenen dat artikelen uitgefaseerd worden of per direct moeten worden vervangen. De Opdrachtnemer verstrekt (gevraagd of ongevraagd) de benodigde informatie, waarop de Opdrachtgever bepaalt of de wijziging dermate ingrijpend is om de wijziging door te voeren.

**UE 26.** Voor perceel 2 geldt: voor herkenbaarheid en belastingredenen dienen kledingstukken door Opdrachtnemer te kunnen worden voorzien van de benaming FIOD of Douane. Specificaties over afmetingen volgen bij een Nadere opdracht. Één en ander hangt af van het artikel en van de voorgeschreven eisen.

**UE 27.** Voor perceel 2 geldt: naast het Rijkslogo kan FIOD of Douane ook een eigen logo op de bedrijfskleding hebben, ook deze zal moeten kunnen worden uitgevoerd.

**UE 28.** Opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst een proefexemplaar per logo aan te leveren die door Opdrachtgever moet worden goedgekeurd. Kosten voor het maken, aanleveren en eventueel aanpassen van de logo's zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## 5.2. Logistieke kaders

**UE 29.** Voor perceel 1 geldt: opdrachtnemer draagt zorg voor levering binnen de voorgestelde levertermijnen voortkomend uit wens 1.1. uit het Beschrijvend document (levertermijn) en draagt zorg voor levering binnen maximaal 15 werkdagen.

**UE 30.** Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in de artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.

Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen op te meten en te maken tegen een marktconform tarief. Voor maatforcé artikelen geldt dat eerst schriftelijke goedkeuring gegeven moet worden door de contractmanager, alvorens gestart kan worden met het afpassen, opmeten en maken van maatforcé artikelen.

De maximale levertijd van maatforcé artikelen bedraagt 10 weken na afpassen en opmeten van betreffende medewerker(s).

Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de medewerkers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.

**UE 31.** Voor perceel 1 geldt: dat Opdrachtgever vanaf de startdatum van de Raamovereenkomst bestellingen kan plaatsen bij Opdrachtnemer via EB&F.

**UE 32.** Voor perceel 2 geldt: dat Opdrachtgever vanaf de startdatum Nadere offerteaanvragen uit kan vragen, al dan niet in concurrentie.

UE 33.	Voor perceel 1 geldt: Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de productie (indien van toepassing) en distributie tot en met de bezorging van de uitrusting zo in te richten dat alle artikelen tijdig en compleet bij de Opdrachtgever worden afgeleverd.
UE 34.	Opdrachtnemer gebruikt waar mogelijk recyclebaar verpakkingsmateriaal.
UE 35.	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. 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 36.	Voor perceel 2 geldt: de opgemeten maten worden doorgegeven aan de Opdrachtgever zodat deze bij toekomstige bestellingen (en bij gelijkblijvende omstandigheden) nogmaals gebruikt kunnen worden.
UE 37.	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst, vindt plaats in het Nederlands.
UE 38.	Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen per medewerker te verpakken zodanig dat de naam van de medewerker duidelijk zichtbaar is op de verpakking.
UE 39.	De Opdrachtnemer dient bij definitieve gunning een toelichting te geven op de verpakkingskeuze. In de toelichting wordt ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"><li>- De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;</li><li>- De wijze waarop getoetst wordt of de keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;</li><li>- Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.</li></ul>
UE 40.	Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"><li>- Naam medewerker;</li><li>- Geleverde artikelen en aantallen, inclusief artikelnummers;</li><li>- Backorders en verwachte levertijd.</li></ul>
UE 41.	De te leveren artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigd.
UE 42.	Voor perceel 1 geldt: opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand mits ongebruikt.
UE 43.	Wanneer het artikel voorzien is van een logo wordt het door Opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan Opdrachtgever. Wanneer na afloop van de Raamovereenkomst (na twee jaar en vervolgens na het aflopen van elke verlenging van de Raamovereenkomst) blijkt dat het artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd en kan Opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.
UE 44.	Kosten van ruilingen zijn voor de Opdrachtnemer tenzij deze kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan Opdrachtgever.
UE 45.	Voor perceel 1 geldt: bestellingen verlopen uitsluitend via de webwinkel. Bestelgemachtigden kunnen alleen bestellen binnen het aan hen gekoppelde pakket.

**UE 46.** Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.

### 5.3. Contractmanagement, evaluatie en managementinformatie

#### 5.3.1. Contractmanagement en evaluatie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager van de Douane. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de levering te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal twee keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

**Eis 19.** Inschrijver stelt één vaste vertegenwoordiger aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van het proces in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op Werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

**Eis 20.** Inschrijver streeft er naar om wisselingen van de vertegenwoordiger tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een vertegenwoordiger te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.

**Eis 21.** Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

**UE 47.** De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt regelmatig plaats. Tactisch overleg vindt twee keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

**UE 48.** Halfjaarlijks vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever, waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden:

- uitvoering van de Raamovereenkomst;
- kwaliteit van de leveringen;
- eventuele knelpunten inzake de activiteiten;
- diverse operationele aangelegenheden;
- doorvoeren van eventuele prijsindexacties en contractverlengingen;
- facturatie;
- financiële rapportages en toelichtingen;
- communicatie, klachtenregistratie en -behandeling.

**UE 49.** Op aanvraag vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtgever en de contractmanager van Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende zaken besproken:

- lopende zaken;
- eventuele knelpunten inzake leveringen;
- diverse operationele aangelegenheden.

**UE 50.** Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle besprekingen. De gemaakte uren van verslaglegging zullen door Opdrachtnemer niet apart in rekening gebracht worden.

**UE 51.** Indien de persoon welke het aanspreekpunt is voor Opdrachtgever, afwezig is of uit dienst treedt stelt Opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever.

**UE 52.** Opdrachtnemer is op de hoogte van de contractafspraken, heeft een proactieve houding en is in ieder geval op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar. De Opdrachtgever kan bij een contactpersoon terecht met vragen, klachten, informatie over aangeschafte of aan te schaffen materialen en met betrekking tot onderhoud.

### 5.3.2. Managementinformatie

**UE 53.** Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos aan de contractmanager van Opdrachtgever een digitale managementrapportage. De inhoud van deze rapportage zal in samenspraak worden vastgesteld. Op dit moment wordt gedacht aan:

- Aantal verwerkte bestellingen, zowel per maand als cumulatief;
- Percentage van tijdig (zie Beschrijvend document) verwerkte bestellingen;
- Klachten: aantal, soort en status klachten (indien van toepassing);
- Evaluatieresultaten Opdrachtnemer (indien beschikbaar).

De managementrapportage wordt aangeleverd in een zodanige bestandsvorm (bijvoorbeeld Excel), dat de informatie geschikt is voor verdere verwerking. Opdrachtgever levert na gunning een format aan. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.

### 5.4. Klachtenprocedure

**UE 54.** Opdrachtgever zal eventuele klachten zowel mailen naar het algemene e-mailadres, als ook naar het e-mailadres van de contactpersoon.

**UE 55.** Een klacht is onderbouwd en voorzien van gegevens van de indiener en eventuele onderliggende documenten. Opdrachtnemer maakt een klachtendossier aan en de klacht zal in behandeling worden genomen. Van dit proces wordt de Opdrachtgever op de hoogte gesteld.

**UE 56.** De klachtverantwoordelijke binnen Opdrachtnemer:

- bevestigt binnen 2 werkdagen per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen en dat de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie ontvangt;
- deelt de klacht ook direct met contractmanager Douane. Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de indiener;
- beoordeelt de levering en de nader verkregen informatie in relatie tot de klacht van de indiener;
- neemt een standpunt in;
- informeert de indiener per e-mail over dit standpunt en de achterliggende motivatie;
- legt het standpunt vast in het klachtendossier binnen Opdrachtnemer.

**UE 57.** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van het voorstel dat door Opdrachtnemer wordt uitgewerkt. Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend:

- Leveringstijd bedraagt meer dan 10 Werkdagen;
- Afwijkende maatvoering;

- Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel;
- Logo laat los.

## 5.5. Informatiebeveiligingskaders

**UE 58.** 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.

**UE 59.** Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.