



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure en het servicepunt</i>	5
2.3. <i>Eisen ten aanzien van het geautomatiseerde managementinformatiesysteem: ..</i>	6
2.4. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	6
2.4.1 <i>Internationale Sociale voorwaarden (ISV)</i>	7
2.4.2 <i>Social return</i>	7
2.5. <i>Verzekering</i>	9
2.6. <i>Business Etiquette</i>	9
2.7. <i>Integriteit</i>	9
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	10
3.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	10
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	11
4.1. <i>Prijstelling</i>	11
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren</i>	12
4.2.1. <i>Alleen e-factureren</i>	12
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	14
5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht</i>	14
5.1.1. <i>Vervanging en tijden</i>	14
5.1.2. <i>Preventief onderhoud en keuringen</i>	14
5.1.3. <i>Correctief onderhoud en reparaties</i>	15
5.1.4. <i>Personeel</i>	15
5.1.5. <i>Communicatie en rapportage</i>	16
5.1.6. <i>Prestatiemanagement en KPI's</i>	17
5.2. <i>Informatiebeveiligingseisen</i>	18
Hoofdstuk 6. Geschiktheidseis(en)	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Gemotoriseerde interne transportmiddelen met kenmerk IUC21-668. 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 die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS X	Gunningseisen 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 overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE X	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst 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

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
UE 1.	Na het ingaan van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering van de Raamovereenkomst.
UE 2.	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zorgdragen voor: 1. preventief onderhoud van alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief het inspecteren, keuren en preventief onderhouden van deze middelen met als doel het waarborgen van een bedrijfszeker en veilig transportmiddel; 2. op afroep uitvoeren van correctief onderhoud en reparaties aan alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen; 3. leveren van nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen.
UE 3.	Preventief onderhoud, correctief onderhoud en keuringen vinden plaats op locaties van de Opdrachtgever.
UE 4.	Voor nieuw aangeschafte gemotoriseerde interne transportmiddelen dient per definitie een all-in garantie van tenminste 5 jaar te worden verstrekt. De all-in garantie dient minimaal de volgende elementen te omvatten: kosten voor vervanging, reparatie, inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen, transport- en voorrijkosten; de kosten voor de all-in garantie komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. De in deze eis gestelde garantie is met uitzondering van slijtage gevoelige en reguliere onderdelen. Reguliere serviceonderdelen zijn onderdelen die vervangen moeten worden als vast onderdeel van regulier onderhoud.
UE 5.	Opdrachtnemer is in staat om op afroep tijdelijk op huurbasis gemotoriseerde interne transportmiddelen, zoals die vallen onder de scope van de Raamovereenkomst, te leveren aan Opdrachtgever. De vraag naar direct inzetbaar huur-gemotoriseerde interne transportmiddelen kan voortkomen uit niet voorziene calamiteiten of crisissituaties. Deze huur van gemotoriseerde interne transportmiddelen zijn door Opdrachtnemer direct uit voorraad leverbaar.
UE 6.	Voor nieuw aan te schaffen gemotoriseerde interne transportmiddelen geldt een maximale levertermijn (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen) van 8 weken,

	tenzij anders is overeengekomen. Levertermijn start een dag na dagtekening van de verstrekte leveringsopdracht aan Opdrachtnemer. Indien vertraagde levering directe gevolgen heeft voor het primaire proces van Opdrachtgever, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangende gemotoriseerde interne transportmiddelen voor de periode die overbrugd moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden.
--	---

UE 7.	Indien Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie dient een monteur binnen twee werkdagen op locatie aanwezig te zijn. Indien de monteur niet in staat is de betreffende transportmiddel direct te repareren dient aangegeven te worden wat het probleem is en op welke termijn het transportmiddel wel gerepareerd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor kosteloze tijdelijke vervanging van het gemotoriseerde hef- en transportmiddel indien de reparatie niet direct op locatie is uit te voeren.
-------	---

UE 8.	Opdrachtnemer levert bij de nieuw geleverde gemotoriseerde interne transportmiddelen een gebruiksinstructie in de Nederlandse taal. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het transportmiddel bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden. Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever (een groep van) gebruikers van het geleverde gemotoriseerde interne transportmiddel, op locatie, kosteloos voorzien van mondelinge gebruikersinstructies.
-------	--

2.2. Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure en het servicepunt

UE 9.	Opdrachtnemer dient gedurende de volledige contractperiode te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt: - De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met hun klachten terecht kunnen, wanneer Opdrachtnemer met respons komt en binnen welke termijn Opdrachtnemer een oplossing aanbiedt en heeft gerealiseerd; - De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met manco's, foutieve, beschadigde en/of te late leveringen; - De klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling bij Opdrachtnemer intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor de Opdrachtgever; De Opdrachtgever krijgt op verzoek direct inzage in de status van de afhandeling van klachten.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever. Daarnaast dient het servicepunt van Opdrachtnemer op werkdagen, per e-mail en telefonisch bereikbaar te zijn van ten minste 08.00 tot 17.00 uur. Buiten kantooruren, in de weekends en tijdens feestdagen is Opdrachtnemer voor de Douane bereikbaar op een speciaal daarvoor ingericht telefoonnummer.
--------	---

UE 11.	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal 1 werkdag bij vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een vraag of een klacht binnen vijf werkdagen met een voor Opdrachtgever passende oplossing danwel antwoord.
--------	---

UE 12.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar bestellers van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning.
--------	--

2.3. Eisen ten aanzien van het geautomatiseerde managementinformatiesysteem:

UE 13.	Nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen en bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen vallend onder de scope van deze aanbesteding dienen bij aflevering of eerste onderhoud voorzien te worden van een uit het zicht aangebrachte informatiedrager die ook digitaal uit te lezen is, waarop minimaal de volgende zaken vermeld staan: - leveranciersnaam; - het jaar van productie; - de "garantie tot"-datum; - datum laatste onderhouds- en keuringsbeurt; - artikelnaam en -specificatie; - locatie.
UE 14.	Voor nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen geldt dat voor het aanbrengen van een informatiedrager geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht door Opdrachtnemer. Voor de reeds bij Opdrachtgever aanwezige machines mag Opdrachtnemer maximaal een bedrag van €12 exclusief BTW per transportmiddel, in rekening brengen als vergoeding voor de informatiedrager.
UE 15.	Gemotoriseerde interne transportmiddelen die zijn uitgerust met een informatiedrager worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een geautomatiseerd managementinformatiesysteem. Het managementinformatiesysteem dient door Opdrachtgever te allen tijde te kunnen worden geraadpleegd.
UE 16.	Over de gegevens in het managementinformatiesysteem dient Opdrachtgever te allen tijde vrij te kunnen beschikken. Na beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos zorgdragen voor overdracht van alle bovengenoemde gegevens aan de Opdrachtgever.

2.4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftebestellers 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 overheid 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 overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

Het is aannemelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen optreden in de eisen van de Rijksoverheid betreffende duurzaam inkopen. Indien zich dit voordoet, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of, en zo ja, wanneer de gewijzigde/nieuwe MVI-eisen voor duurzaam inkopen kunnen worden ingevoerd, waarbij Opdrachtnemer zich inspanst om steeds de meest actuele duurzaamheidseisen van de Rijksoverheid te hanteren.

Onderstaande eisen zijn minimum eisen. Opdrachtnemer wordt geacht om in overleg met de Opdrachtgever zich jaarlijks te verbeteren op deze eisen.

UE 17.	Alle componenten en onderdelen moeten minstens 10 jaar na datum van productie van het nieuw gemotoriseerde interne transportmiddel kunnen worden nageleverd. De datum van productie van het transportmiddel wordt geregistreerd in het centrale managementinformatiesysteem van Opdrachtnemer waarin alle gemotoriseerde interne transportmiddelen zijn, dan wel worden geregistreerd.
--------	--

UE 18.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl). De hiermee gemoeide kosten dienen te zijn opgenomen in de prijzen in het Prijzenblad.
UE 19.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen die ten minste aan de Euro –V (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-5 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de typegoedkeuringspapieren op elk moment direct te kunnen overhandigen.
UE 20.	Verpakkingsmateriaal dient bij elke levering door Opdrachtnemer te worden verwijderd en afgevoerd voor hergebruik of recycling.

2.4.1 Internationale Sociale voorwaarden (ISV)

Deze aanbesteding valt niet onder een risicocategorie. De Belastingdienst is van mening dat mede vanwege het verhoudingsgewijs geringe afnamepotentieel het niet proportioneel is om eisen te stellen op het gebied van internationale sociale voorwaarden.

2.4.2 Social return

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

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

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

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

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;

- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

UE 21.	Opdrachtnemer committeert zich aan een bij de organisatie van de Opdrachtgever passende uitvoering van de Social Return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de rijksdoelstellingen/ rijksbeleid Maatwerk voor Mensen (www.maatwerkvoormensen.nl) en bij voorkeur ook bij de doelstellingen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer krijgt hierbij ondersteuning vanuit de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de aanneemsom wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. Het percentage ziet enkel toe op de werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd binnen de Nederlandse grenzen. Randvoorwaarden: • Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel; Bij inschrijving dient Opdrachtnemer een beknopt plan aan te leveren waarmee de gestelde 5% kan worden behaald. Dit plan wordt beoordeeld op kwaliteit, haalbaarheid en op toegevoegde (maatschappelijke) waarde. In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten: - de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm, producten; - weergave van bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachte omzet binnen de Overeenkomst; - voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en praktische invulling van het proces; - voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever; - nulmeting ingangsdatum Plan van Aanpak. Na goedkeuring van aanbestedend dienst wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens periodieke overleggen.
--------	--

UE 22.	Opdrachtnemer dient per kwartaal te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return in het kader van deze opdracht. In deze rapportage dient terug te komen welke acties in de afgelopen periode zijn uitgevoerd en zullen worden uitgevoerd ten einde de gestelde doelen te behalen.
--------	--

2.5. Verzekering

UE 23.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: - beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.000.000 per jaar, met een minimale dekking van € 1.000.000 per voorval. - bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.000.000 per jaar, met een minimale dekking van € 1.000.000 per voorval.
--------	--

2.6. Business Etiquette

UE 24.	Inschrijver conformeert zich aan en handelt volgens de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 2.
--------	---

2.7. Integriteit

UE 25.	Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 3.
--------	--

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 1 van het beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend - door de Opdrachtgever aangepast, aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 2. Inschrijver gaat akkoord met het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

Eis 3. De ARVODI 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst. 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 ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.1. Algemene voorwaarden

UE 26. De Opdrachtnemer (en een iedere derde waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Raamovereenkomst) handelt bij uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die gelden, waarop de Opdracht betrekking heeft.

UE 27. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de werkzaamheden voortvloeiend uit de Opdracht uitsluitend geschieden met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.

UE 28. De Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst in het bezit van alle vigerende verplichte kwalificaties, certificeringen, vergunningen, ontheffingen etc. voor de uitvoering van de Opdracht. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.

UE 29. In aanvulling op het gestelde in de ARVODI 2018 heeft Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aan te stellen instantie, het recht tot het uitvoeren van diverse controles die toezien op de naleving van wet- en regelgeving en/of de kwaliteit van de producten. Deze controles betreffen:

- de naleving van de vigerende richtlijnen inzake de diensten waarop deze aanbesteding van toepassing is;
- nakoming tot levering van overeengekomen diensten en bijbehorende specificaties.

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

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad in bijlage 7 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Alle met de diensten gemoeide kosten zijn, met uitzondering van de kosten van materiaal dat niet onder de all-in garantie valt, verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 5.	Het Prijzenformulier bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW .
Eis 7.	De geoffreerde tarieven zijn vast van tot en met 1 kalenderjaar na de startdatum van de af te sluiten Raamovereenkomst. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per opvolgende kalenderjaar, en voor het eerst met ingang van 2023, worden aangepast met de jaarmutatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, 802 Diensten in verband met beveiliging" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het tweede kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1557822553180 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, 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.
Eis 8.	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 opdrachtnemer en opdrachtgever.
Eis 9.	Alle kosten die worden gemaakt t.b.v. 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. Tenzij anders vermeld.
Eis 10.	Alle kosten die gemoeid zijn met de levering van nieuwe transportmiddelen zijn verdisconteerd in de te offereën prijzen en voldoen aan het gestelde in eis 6.
Eis 11.	Het Prijzenformulier bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
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 en/of noodzakelijk blijken voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.

UE 30.	Voor tarieven en prijzen die niet zijn opgevraagd in het prijzenblad bijlage 7 geldt het volgende: Opdrachtnemer zal voor service, onderhoud en reparatie van nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen marktconforme tarieven en condities hanteren; Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie dan wel door middel van minimaal drie offertes van vergelijkbare dienstverlening / vergelijkbaar product; Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tarieven voor onderhoud, reparatie en prijzen te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
UE 31.	Vervoers- en personeelskosten die worden gemaakt voor het ophalen op een locatie van Opdrachtgever van te renoveren gemotoriseerde interne transportmiddelen en het na renovatie terugplaatsen op dezelfde of een andere locatie van Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 32.	Opdrachtnemer garandeert de levering van losse onderdelen gedurende minimaal de garantietermijn van 5 jaar en stelt deze, na afloop van de Raamovereenkomst tevens tegen marktconforme prijzen beschikbaar voor de volgende Opdrachtnemer(s) die door Opdrachtgever word gecontracteerd. Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie dan wel door middel van minimaal drie offertes van vergelijkbare dienstverlening / vergelijkbaar product. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om prijzen voor onderdelen te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
UE 33.	Opdrachtnemer garandeert dat de levering van nieuwe gemotoriseerde transportmiddelen gedurende de looptijd van de overeenkomst tegen marktconforme prijzen aan Opdrachtgever worden aangeboden. Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie dan wel door middel van minimaal drie offertes van vergelijkbaar product. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om prijzen te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.

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

4.2.1. Alleen e-factureren

Als leverancier 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://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/

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 34.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	--

UE 35.	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 36.	Opdrachtgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via Peppol wordt toegepast. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	---

UE 37.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op bij Peppol. Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomsten minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
--------	---

Hoofdstuk 5. **Specificatie van de opdracht**

5.1. **Kwalitatieve eisen opdracht**

5.1.1. **Vervanging en tijden**

UE 38. Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of een niet correct werkend nieuw gemotoriseerd intern transportmiddel, wordt het geleverde in overleg met de Opdrachtgever opgehaald door Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering. c.q. tijdelijke vervanging zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering / tijdelijke vervanging dient binnen vijf werkdagen te worden afgeleverd. Indien nodig kan ter overbrugging een tijdelijke vervanging worden aangeboden, op kosten van Opdrachtnemer.

UE 39. Leveringen, preventief onderhoud, keuringen en correctief onderhoud dienen te geschieden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 07.00 uur en 17.00 uur.

Tijdstippen voor concrete leveringen, preventief onderhoud, keuringen en correctief onderhoud worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen.

Indien leveringen op verzoek van Opdrachtgever buiten kantooruren plaats dienen te vinden dan zal Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.

5.1.2. **Preventief onderhoud en keuringen**

UE 40. Het preventief onderhoud wordt, net als alle noodzakelijke keuringen, uitgevoerd op alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief de bijbehorende acculaders en ATEX (explosievrije) machines en de bij descope van de opdracht genoemde bedrijfsmiddelen.

UE 41. Op de daarvoor in aanmerking komende gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief de bijbehorende acculaders en ATEX (explosievrije) machines wordt tenminste jaarlijks één preventieve onderhouds- en inspectiebeurt uitgevoerd in combinatie met de keuring. Indien meerdere preventieve onderhouds- en inspectiebeurten nodig zijn doet Opdrachtnemer hiervoor een onderbouwd en gemotiveerd voorstel.

UE 42. Preventief onderhoud omvat tenminste de controle op goede werking en preventieve service, waaronder o.a. het onderhouden en/of het tijdig vervangen van slijtagedelen dan wel oliën. Al het onderhoud dient te worden uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant van het betreffende transportmiddel.

UE 43. Indien Opdrachtnemer tijdens het preventief onderhoud constateert dat reparaties noodzakelijk zijn om het betreffende transportmiddel goed te kunnen keuren, dan wel om de bedrijfszekerheid te garanderen, informeert deze onder vermelding van de verwachte kosten, de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien de verwachte kosten meer bedragen dan €1.000,- kan de Opdrachtnemer pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever starten met de uitvoering.

UE 44. Op verzoek van de Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer conform verordening (EG) nr. 1907/2006 bijlage II actuele veiligheidsbladen t.a.v. alle gebruikte oliën, smeermiddelen en vetten.

UE 45. Ten behoeve van het onderhoud aan ATEX (explosievrije) machines heeft Opdrachtnemer de beschikking over daarvoor gekwalificeerde servicemonteurs, conform de geldende ATEX norm.

UE 46. Goedgekeurd materieel wordt duidelijk voorzien van een keuringssticker/-bewijs.

5.1.3. Correctief onderhoud en reparaties

UE 47. Opdrachtnemer voert op afroep correctief onderhoud en reparaties uit aan alle onder deze Raamovereenkomst vallende gemotoriseerde interne transportmiddelen.

UE 48. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande oplos- en responstijden van storingen waarbinnen gemotoriseerde interne transportmiddelen operationeel werkend worden gemaakt. De onderstaande oplos- en responstijden starten bij de aanmelding bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer richt zijn servicepunt zodanig in dat deze bereikbaar is op de in UE 10 opgenomen tijdstippen.

Oplostijden	
Respons binnen	1 klokuur
Incident Douane heftrucks opgelost binnen	4 klokuren
Incident Douane overige transportmiddelen, niet zijnde heftrucks, opgelost binnen	24 klokuren
Incident overige bedrijfsonderdelen Opdrachtgever transportmiddelen opgelost binnen	24 klokuren

UE 49. Indien de oplostijd langer duurt dan de hiervoor genoemde oplostijden dient Opdrachtnemer in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen tijdelijk een vervangend transportmiddel met gelijkwaardige capaciteit te leveren en te plaatsen.

UE 50. Opdrachtnemer dient, indien nodig, zelf tijdig zorg te dragen voor de nodige parkeeronthefingen en -vergunningen ten tijde van de uitvoering van de opdracht. De kosten hiervoor komen voor rekening van Opdrachtnemer.

5.1.4. Personeel

UE 51. Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen:

1. is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd, voldoet aan alle relevante vakbekwaamheidseisen en zorgt voor het vakkundig uitvoeren van de werkzaamheden;
2. houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften;
3. is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig;
4. kan zich te allen tijde legitimeren;
5. draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding;
6. draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.

UE 52. Opdrachtnemer dient van al zijn personeel dat werkzaam is op de locaties van Opdrachtgever, binnen 2 werkdagen na een verzoek daartoe van de Opdrachtgever, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met algemeen screeningsprofiel 41 (Diensten) te kunnen overleggen. Kosten verbonden aan de VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 53. Keuringen worden uitgevoerd door gediplomeerde keurmeesters. Opdrachtnemer is te allen tijde in staat om binnen 2 werkdagen na een verzoek van de Opdrachtgever een afschrift van het diploma van de keurmeester te overleggen.

UE 54.	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
UE 55.	Medewerkers van Opdrachtnemer is niet toegestaan om zich zonder begeleiding door de gebouwen van Opdrachtgever te bewegen. Voor Schiphol Airside geldt dat de medewerker van Opdrachtnemer altijd wordt begeleid door een medewerker van de Douane. Bij bezoek van de locaties door medewerkers van Opdrachtnemer dient vooraf schriftelijk een afspraak te worden gemaakt.
UE 56.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel de op locatie van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, -instructies en huisregels opvolgt en naleeft.

5.1.5. Communicatie en rapportage

UE 57.	Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na ondertekening van de Raamovereenkomst een planning aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. In deze planning is opgenomen op welk moment het preventief onderhoud, het inspecteren en keuren van de gemotoriseerde interne transportmiddelen wordt uitgevoerd.
UE 58.	De contactpersonen op de locaties van Opdrachtgever worden tijdig door Opdrachtnemer geïnformeerd over datum en tijdstip van voornoemde werkzaamheden. In verband met de bezoekersregistratie meldt Opdrachtnemer zijn medewerkers minimaal drie (3) werkdagen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden per e-mail aan bij de contactpersonen op de locaties van Opdrachtgever.
UE 59.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige planning en tijdige uitvoering van periodieke keuringen en onderhoudswerkzaamheden van alle op dat moment bij Opdrachtgever aanwezige gemotoriseerde interne transportmiddelen. Opdrachtnemer dient de uitvoering, keuring en onderhoud in overleg met lokaal verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever te plannen. Opdrachtgever verstrekt tijdig een overzicht van de lokaal verantwoordelijke medewerkers.
UE 60.	Opdrachtnemer zet één (1) vaste contactpersoon in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren bereikbaar en zorgt voor vervanging bij afwezigheid.
UE 61.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
UE 62.	Twee keer per jaar wordt een operationeel/tactisch overleg gevoerd, of vaker indien de Opdrachtgever dat wenst. Het overleg richt zich op de prestaties van de Opdrachtnemer op de resultaatgebieden, gemeten aan de hand van KPI's, verbetervoorstellen en escalaties vanuit de Opdrachtgever. Het tactisch overleg vindt plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever, de productmanager van de Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. In dit overleg worden onder andere besproken: - terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie);

	- acties en afspraken vorig overleg; - prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); - analyses, trends en corrigerende maatregelen; - prijzen en tarieven en indexeringen; - knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactische overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring naar Opdrachtgever. De toezending geschiedt digitaal.
UE 63.	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Binnen 10 werkdagen na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer in een Excel-bestand een managementrapportage aan de Opdrachtgever. De rapportage omvat minimaal: - benodigde managementinformatie voortkomend uit de vastgestelde KPI's, die het behaalde resultaat aantonen; - een afname op product- en dienstenniveau, uitgedrukt in hoeveelheden en de bedragen in euro, met een duidelijke productomschrijving (per locatie en totaal); - een afname op product- en dienstenniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's (per locatie en totaal); - overzicht van door Opdrachtnemer ingezette duurzaamheidsacties
UE 64.	Indien door Opdrachtgever gewenst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor het inventariseren van de bestaande gemotoriseerde interne transportmiddelen bij de Opdrachtgever. Over de inventarisatiegegevens kan Opdrachtgever vrij beschikken. Na gunning worden over de aan te leveren gegevens nadere afspraken gemaakt.

5.1.6. Prestatiemanagement en KPI's

UE 65.	Opdrachtnemer dient onderstaande systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Raamovereenkomst mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning van de KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren).
UE 66.	Het resultaatgebied klanttevredenheid bestaat uit de onderstaande KPI: - tevredenheid Opdrachtgever. <u>Tevredenheid Opdrachtgever</u> De tevredenheid van de Opdrachtgever wordt 2 keer per jaar beoordeeld op basis van een voortgangsrapportage (VGR). In deze VGR - een vertaling van de eisen uit de Raamovereenkomst en de beantwoording van de gunningcriteria kwaliteit in de Inschrijving op operationeel/tactisch niveau - beoordelen de Contractmanager en de Productmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer de prestaties aan de hand van onder andere de volgende aspecten: - algehele indruk; - kwaliteit producten en diensten; - marktconformiteit prijs toegevoegde producten; - kwaliteit managementinformatie; - communicatie; - inzet Opdrachtnemer op circulaire toepassingen. <u>Systematiek</u> Opdrachtgever en Opdrachtnemer scherpen tijdens de implementatieperiode samen de VGR verder aan.

	Opdrachtnemer dient 2 keer per jaar een VGR in te vullen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft altijd een onderbouwde waardering (minimaal 1 (ruim onvoldoende) – maximaal 5 (ruim voldoende)). <u>Norm</u> De resultaten van VGR's worden door Opdrachtnemer gerapporteerd op tactisch niveau aan de contractmanager. Door de score per element van de VGR bij elkaar op te tellen ontstaat een gemiddelde score per element. Indien het gemiddelde lager is dan een 3,8 zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze lage score en dient Opdrachtnemer een kort en bondig plan van aanpak op te stellen ten aanzien van de verbeteracties. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat. De norm voor de KPI is dat de score van de elementen van de VGR's over de betreffende periode gemiddeld 3,8 of hoger is.
UE 67.	Het resultaatgebied kwaliteit van de dienstverlening bestaat uit vier KPI's; - beschikbaarheid van nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen en tijdigheid van leveringen zoals omschreven in het Programma van Eisen; - tijdigheid van uitvoeren van preventief onderhoud en keuringen; - tijdigheid van uitvoeren van correctief onderhoud en reparaties; - het tijdig en volledig aanleveren van de managementinformatie. Eventuele overige KPI's op dit resultaatgebied zullen na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.
UE 68.	Het resultaatgebied Maatschappelijk Verantwoord Inkopen bestaat uit KPI's rondom social return en duurzaamheid. Deze KPI's worden na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevuld en vastgesteld en staan in verhouding tot de toezeggingen die Opdrachtnemer heeft gedaan in de beantwoording van de gunningscriteria kwaliteit.
UE 69.	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig wordt geleverd (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen).

5.2. Informatiebeveiligingseisen

UE 70.	De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.
--------	---

Hoofdstuk 6. **Geschiktheidseis(en)**

UE 71.	Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het onderhouden van minimaal 75 gemotoriseerde interne transportmiddelen, in 1 jaar, bij 1 Opdrachtgever. Voor de duur van minimaal 3 afgelopen jaar. Inschrijver dient deze ervaring bij haar inschrijving aan te tonen door middel van het opleveren van minimaal 1, door de aanbestedende dienst verifieerbare, referentie die voldoet aan alle in deze eis omschreven voorwaarden. Hierbij dient ten aanzien van de aangeleverde referentie ten minste te worden vermeld: - Naam van de opdrachtgever - Contactpersoon en contactgegevens - Looptijd van het (onderhouds)contract - Aantal transportmiddelen die de Inschrijver voor de genoemde referentie in onderhoud heeft gehad. Het aantal transportmiddelen dient per jaar te worden gespecificeerd voor minimaal de afgelopen 3 jaar.
--------	--