Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij: IUC22-620 Interieurbeplanting

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document 3

1.1. Eisen 3

Hoofdstuk 2. Algemene eisen 4

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden 4

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 4

2.2.1. Social return 5

2.3. Verzekering 6

2.4. Business Etiquette 6

2.5. Integriteit 7

Hoofdstuk 3. Juridische kaders 8

3.1. Algemene voorwaarden 8

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken 9

4.1. Prijsstelling 9

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) 10

4.2.1. Factureren en bestellen 10

4.2.2. Eisen leverancierspportaal 10

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht 12

5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht 12

5.1.1. Algemene eisen ten aanzien van de Opdracht 12

5.1.2. Eisen ten aanzien van aanvullende dienstverlening 12

5.1.3. Eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht 13

5.1.4. Eisen ten aanzien van certificering 13

5.1.5. Eisen aan personeel 13

5.1.6. Eisen met betrekking tot duurzaamheid 15

5.1.7. Eisen Nadere offertes 15

5.1.8. Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk 16

5.1.9. Contractmanagement, managementinformatie en KPI's 17

5.2. Informatiebeveiligingseisen 19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Interieurbeplanting. 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 1	**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 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.

UE 1.	**Uitvoeringseisen** Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. 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

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.

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De Aanbestedende dienst heeft ambities op het gebied van duurzaamheid. De Aanbestedende dienst wil klanten, behoeftestellers 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.

Het doel van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) is om de inkoopkracht van alle overheden (en andere inkopende partijen) zoveel mogelijk in te zetten voor het realiseren van onze maatschappelijke doelen in het fysieke en het sociale domein. Door maatschappelijk verantwoorde producten in te kopen, draagt de overheid geloofwaardig bij aan het bereiken van deze doelen: 'practice what you preach'. De overheid creëert op deze manier marktvraag naar duurzame, sociaal verantwoorde en innovatieve producten, werken en diensten. Dit geeft een krachtige impuls aan marktpartijen om te innoveren en hun aanbod te verduurzamen. Het MKB speelt hierbij een belangrijke rol als grote werkgever en innovator. Onder maatschappelijke doelen verstaan we de volgende MVI-thema's:

1. het tegengaan van klimaatverandering;
2. het stimuleren van een circulaire economie;
3. het tegengaan van milieuverontreiniging, zoals stikstofuitstoot, luchtverontreiniging, gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden, mede ter bescherming van de biodiversiteit. Ook het tegengaan van voedselverspilling en het verminderen van watergebruik en energiegebruik vallen hieronder;
4. het stimuleren van een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven;
5. het stimuleren van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) in lijn met het streven naar een diverse en inclusieve samenleving;
6. het stimuleren van ketenverantwoordelijkheid van bedrijven. Dat betekent het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu conform de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen (thema internationale sociale voorwaarden (ISV)).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen 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.

2.2.1. Social return

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

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

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 Aanbestedende dienst raamt de waarde van de Opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief btw. De Aanbestedende dienst 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 reintegratieondersteuning 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.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid twee toepassingsvormen van social return:

- de klassieke toepassing 'social return 1.0' en
- per 1 januari 2018 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. In de nieuwe werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.
  Zie de website: https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopenduurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0

In deze aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten bij het specialistische karakter van de Inschrijvers.

UE 1.	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 afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 7% van het totale aantal in te zetten uren van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht. In bijlage 2b – Social return spelregels van het Beschrijvend document vindt u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.

UE 2.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR-medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR-medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - het aantal tijdens deze periode ingezette uren. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil ontvangen.

UE 3.	Wanneer de Opdrachtgever op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het in dit document genoemde percentage niet lijkt te halen, kan de Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast waarom de Opdrachtnemer het genoemde percentage niet behaalt; b) stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast waarmee de Opdrachtnemer alsnog gaat voldoen aan verplichting tot social return.

UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een nota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. De opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

UE 5.	Voorafgaand aan het tekenen van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door Opdrachtgever. Deze invulling sluit aan bij de uitwerking van Opdrachtnemer op wens 1 van het Beschrijvend document.

2.3. Verzekering

UE 6.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van €3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' zoals opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

2.5. Integriteit

Eis 3.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Brochure Integere Belastingdienst basiswaarden en regels' zoals opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend - door Opdrachtgever aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de Raamovereenkomst (incl. 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.
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.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en **exclusief btw**.

Eis 6.	Voor de reguliere dienstverlening (periodieke onderhoud en verzorging) geldt dat alle met de levering gemoeide kosten verwerkt dienen te zijn in de betreffende prijs in het Prijzenblad. Denk hierbij onder andere, maar niet uitsluitend, aan kosten zoals: plaatsen beplanting, onderhoud inclusief plantgarantie, attributen (hydro korrels, bodemverhoger, watermeter enz.), milieutoeslagen, verwerkingskosten, salariskosten, werkgeverskosten en risicodekking, premies, verzekeringen en werkgeversbijdrage, reis- en verblijfkosten, kosten voor het gebruik van apparatuur, transportkosten, voorrijdkosten, parkeerkosten, overheadkosten, opleidingskosten, kosten voor de kwaliteitscontrole, vervanging en eventuele verdere bijkomende kosten.

Eis 7.	Opdrachtnemer kan kosten voor transport en levering voor Nadere offertes (waarbij het gaat over nieuwe projecten en uitbreiding van de bestaande interieurbeplanting) wel apart in rekening brengen, zie hiervoor ook het Prijzenblad.

Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.

Eis 9.	Inschrijver biedt alleen prijzen aan die zijn gevraagd in het Prijzenblad en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.

Eis 10.	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 bestek gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.

UE 7.	De overeengekomen tarieven en bedragen zijn vast en onveranderlijk gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst. De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 februari 2024, bijgesteld op basis van de CBS index: CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) of diens opvolger, bedrijfstak M-N "zakelijke dienstverlening", versie huidige cijfers, onderwerp "ontwikkelingen t.o.v. een jaar eerder, cao lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, cao sector 'overheid", periode 4e kwartaal van twee jaar daarvoor. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1 februari 2024 --------> indexcijfer 2022 4e kwartaal; Tariefwijziging per 1 februari 2025 --------> indexcijfer 2023 4e kwartaal; Tariefwijziging per 1 februari 2026 --------> indexcijfer 2024 4e kwartaal. Link naar de cao lonen: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1645701263743 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij 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 8.	De facturering vindt plaats op de in deze bijlage 1 Specificatie van de Opdracht beschreven manier.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

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 leverancierspportaal.

Bekijk de video op de website: Home | Helpdesk e-factureren (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/

Leverancierspportaal
U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leverancierspportaal. 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 leverancierspportaal. Het huidige leverancierspportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leverancierspportaal.

4.2.2. Eisen leverancierspportaal

UE 9.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leverancierspportaal 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 10.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 11.	Opdrachtnemer vermeldt het 4500-nummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit 4500-nummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

UE 12.	Het onderhoud van de Verzorgingseenheden wordt maandelijks achteraf per verzamelfactuur gefactureerd.

UE 13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan zijn 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.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht

5.1.1. Algemene eisen ten aanzien van de Opdracht

UE 15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op vakbekwame wijze onderhouden en vervangen van de Verzorgingseenheden binnen alle aangegeven locaties van de Opdrachtgever. Zie Bijlage 5 voor een overzicht van de locaties.
UE 16.	Opdrachtnemer dient zowel natuurlijke planten op basis van (semi-)hydrocultuur en zijde planten te kunnen leveren, onderhouden en vervangen.
UE 17.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn expertise inzet bij de keuze en plaatsing van de Levering, mogelijke levensverlengende maatregelen en het bewerkstelligen van zoveel mogelijk duurzaamheid en neemt daarbij ook een adviserende rol aan.
UE 18.	Vervanging van planten geschiedt door in grootte en volwassenheid vergelijkbare exemplaren. Uitgevallen, in slechte conditie verkerende planten dienen binnen 20 Werkdagen te worden vervangen voor gelijkwaardige beplanting. Indien Opdrachtnemer de planten niet binnen 20 Werkdagen vervangt, mag de Opdrachtgever een boete opleggen van 200 euro per Verzorgingseenheid.
UE 19.	Vervanging van planten door schade door toedoen van eigen medewerkers van Opdrachtgever of derden zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
UE 20.	Opdrachtnemer doet gedurende de contractperiode voorstellen voor innovatie en werkt mee aan innovatieve ideeën die worden geïnitieerd door Opdrachtgever. Indien er verbeteringen of innovatieve alternatieven zijn, dan verneemt Opdrachtgever graag de impact daarvan (bijvoorbeeld op het gebied van tijd, financiën, kwaliteit, risico en scope). De alternatieven en/of verbeteringen kunnen onderdeel uitmaken van de periodieke contractmanagementgesprekken.
UE 21.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het digitaal up-to-date houden van het plantenbestand. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk een mutatiebestand bij te houden.
UE 22.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle wet- en regelgeving omtrent brandveiligheid voor zijden beplanting. Indien Opdrachtgever de brandveiligheidscertificaten opvraagt, dienen deze binnen 24 uur beschikbaar te worden gesteld. Indien Opdrachtnemer de brandveiligheidscertificaten niet binnen de gestelde termijn kan overleggen, mag de Opdrachtgever een boete opleggen van 200 euro per voorval. Dit bedrag wordt ingehouden op de eerstvolgende factuur.
UE 23.	Opdrachtnemer zal de werkzaamheden naar beste weten en kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opdrachtnemer mag worden verwacht, met in achtneming van de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving.

5.1.2. Eisen ten aanzien van aanvullende dienstverlening

UE 24.	Voor een product dat gehuurd wordt maar waar de wens voor overname ontstaat, geldt de volgende overnameregel: De reeds betaalde huurpenningen worden van de nieuwprijs afgetrokken.

5.1.3. Eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht

UE 25.	De gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 en 17.00 uur, waarbij Opdrachtnemer verstoringen van het werkproces tot een minimum beperkt. Afspraken hierover dienen in overleg met de locatieverantwoordelijke te worden gemaakt.
UE 26.	Uiterlijk 24 uur voor aanvang van dienstverlening stuurt Opdrachtnemer aan de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever een e-mail met de namen van de medewerkers die worden ingezet.
UE 27.	Opdrachtnemer zorgt voor eigen middelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden en het plaatsen van (nieuwe) planten en decoraties.
UE 28.	Opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te voeren zonder gebruikssporen achter te laten.
UE 29.	Het materiaal dat de Opdrachtnemer gebruikt voor het onderhoud (watercontainers, plantenkarren, gieters, e.d.) is schoon en veroorzaakt geen beschadigingen en laat ook anderszins geen sporen achter.
UE 30.	Alle onder de Raamovereenkomst vallende planten en potten zijn eigendom van de Opdrachtgever, tenzij de planten en potten zijn gehuurd van de Opdrachtnemer.
UE 31.	Bij Opdrachten voor interne verplaatsingen zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de kwaliteit van de plant gewaarborgd blijft of wordt verbeterd.
UE 32.	Na gunning verstrekt Opdrachtnemer een (digitale) catalogus met een vast assortiment circulaire plantenbakken die besteld kunnen worden. Deze catalogus geeft duidelijk weer welke plantenbakken er besteld kunnen worden en tegen welke prijs. Nieuwe potten dienen van biobased of gerecycled materiaal te zijn en moeten esthetisch passen bij de bestaande potten. Opdrachtnemer dient gedurende het contract minimaal vijf (5) verschillende type potten in verschillende maten en diverse kleuren aan te bieden.

5.1.4. Eisen ten aanzien van certificering

UE 33.	Opdrachtnemer is voor alle nieuw te leveren levende planten in het bezit van een plantenpaspoort (zie: www.nvwa.nl/onderwerpen/plantenpaspoort). Indien Opdrachtgever deze opvraagt, moet deze binnen 24 uur beschikbaar worden gesteld. Indien Opdrachtnemer het plantenpaspoort niet binnen de gestelde termijn kan overleggen, mag de Opdrachtgever een boete opleggen van 200 euro per voorval.

5.1.5. Eisen aan personeel

UE 34.	Personeel moet zich altijd kunnen legitimeren (geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs) om toegang te krijgen tot een locatie. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
UE 35.	Op die locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever ontvangen heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Aan het einde van de werkdag dienen sleutels en/of toegangspassen weer ingeleverd te worden. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer voor alle ontstane schade en gevolgschade aansprakelijk gesteld. Het bedrag wordt vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk geleden schade.

UE 36.	Een door Opdrachtgever verstrekte toegangspas dient altijd zichtbaar te worden gedragen.
UE 37.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
UE 38.	Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen gedurende de uitvoering van de dienstverlening herkenbare bedrijfskleding te dragen. Deze bedrijfskleding moet verzorgd en representatief zijn.
UE 39.	Uitstraling en gedrag van in te zetten medewerkers dient professioneel en representatief te zijn. Daarnaast dienen de medewerkers van Opdrachtnemer zich te houden aan de voorschriften en gedragsregels die gelden op de locaties van Opdrachtgever.
UE 40.	De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de op locatie van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften en –instructies en huisregels worden opgevolgd en nageleefd door zijn personeel. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze voorschriften, instructies en huisregels is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot locaties van Opdrachtgever te ontzeggen.
UE 41.	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat hij te allen tijde voldoende personeel heeft om de afgesproken dienstverlening te kunnen bieden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden.
UE 42.	Medewerkers van Opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de voorzieningen die zijn afgestemd met Opdrachtgever.
UE 43.	Opdrachtnemer verklaart dat hij voldoet aan de verplichting te zorgen voor een veilige en gezonde werkplek voor zijn medewerkers in relatie tot de Arbeidsomstandighedenwet en Wet gewasbeschermingsmiddelen (Verordening (EG) Nr. 1107/2009 en de Wet gewasbeschermingsmiddelen en biociden (Wgb)).
UE 44.	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van de Levering. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever bewijsstukken dat betreffende medewerker een opleiding heeft gevolgd voor het uitvoeren van de dienstverlening. Daarnaast kennen zij de procedures, werkmethoden- en processen, de te gebruiken materialen, machines en middelen en zijn op de hoogte van de uit te voeren werkzaamheden.
UE 45.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever zijn altijd in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Opdrachtnemer dient deze VOG binnen 24 uur te tonen indien Opdrachtgever hierom vraagt. De kosten die met deze VOG samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Medewerkers van de Opdrachtnemer die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de gebouwen van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer de VOG niet binnen de gestelde termijn kan overleggen, mag de Opdrachtgever een boete opleggen van 200 euro per voorval.
UE 46.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen B-VCA (Basis VCA voor uitvoerende medewerkers) gecertificeerd te zijn.

5.1.6. Eisen met betrekking tot duurzaamheid

UE 47.	Alle nieuw te leveren bakken zijn van 100% biobased of gerecycled materiaal en zijn in Europa geproduceerd. Bij het aanschaffen van nieuwe plantenbakken zorgt Opdrachtnemer voor een materiaalpaspoort waarin inzichtelijk is gemaakt voor hoeveel procent de plantenbak uit welke type materialen bestaat en voor hoeveel procent deze uit gerecycled materiaal bestaat. Daarnaast benoemt Opdrachtnemer de bron waarvan het gemaakt en verwerkt is. Planten die nieuw geleverd worden zijn in Europa gekweekt op een duurzame en milieuvriendelijke manier.

UE 48.	Bij de verzorging van de Verzorgingseenheden worden alleen glans-, gewasbeschermings- en bestrijdingsmiddelen gebruikt die biologisch afbreekbaar zijn.

UE 49.	Voor bemesting van beplanting dient Opdrachtnemer milieuvriendelijke middelen te gebruiken conform actuele normen/regelgeving. Bestrijding van plantenziekten geschiedt uitsluitend op basis van biologische middelen. Het gebruik van deze milieuvriendelijke dan wel biologische middelen dient op verzoek van Opdrachtgever aantoonbaar gemaakt te kunnen worden of te zijn.

UE 50.	Het stofvrij maken van planten geschiedt op een niet-milieubelastende wijze.

UE 51.	Alle af te voeren materialen (kapotte/vervangen plantenbakken, groenresten, verpakkingsmateriaal) worden door Opdrachtnemer op milieuvriendelijke wijze afgevoerd en waar mogelijk hergebruikt of gerecycled.

UE 52.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij binnen één jaar na ingang van de Raamovereenkomst voldoet aan de CO2 prestatieladder, trede 3. Bewijs van het behalen van trede 3 moet door een certificerende instantie worden afgegeven. Opdrachtnemer stelt het certificaat binnen de gestelde periode ter hand aan Opdrachtgever. Als de periode van één jaar voor het aanleveren van het certificaat wordt overschreden, legt Opdrachtgever een boete op van € 10.000,00. De boete wordt tot het certificaat overlegd is jaarlijks tot en met het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst opgelegd.

UE 53.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan milieu en duurzaamheidaspecten. Elk jaar legt Opdrachtnemer een verbeterplan voor duurzaamheid en social return voor. Dit verbeterplan geeft invulling aan de verbeterde duurzaamheidsmaatregelen voor het aankomende jaar ten opzichte van het plan gegeven bij wens 1. Dit verbeterplan wordt besproken en na het jaar geëvalueerd in een kwartaaloverleg met Opdrachtgever.

5.1.7. Eisen Nadere offertes

UE 54.	Indien Opdrachtgever gebruik wil maken van verhuis-, opslag-, verhuur- of afvoerdiensten van de Levering door Opdrachtnemer stelt Opdrachtnemer een Nadere offerte op en stuurt deze via mail naar Opdrachtgever.

UE 55.	De kosten voor het uitbrengen van een Nadere offerte zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 56.	Opdrachtgever brengt op basis van de Nadere offerteaanvraag binnen vijf (5) Werkdagen een Nadere offerte uit aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

UE 57.	In de Nadere offerte is de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer opgenomen. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer is tijdens Werkdagen van 8 tot 17 uur telefonisch bereikbaar voor vragen.

UE 58.	Opdrachten worden uitsluitend verstrekt in de vorm van een inkooporder inclusief een zogeheten 4500-nummer. Opdrachtnemer dient zich ervan te vergewissen dat hij deze inkooporder met 4500-nummer heeft ontvangen alvorens aan de werkzaamheden te beginnen.

UE 59.	Losse Opdrachten worden afgerekend op basis van één Opdracht en één factuur achteraf.

UE 60.	Een door Opdrachtnemer ingediende Nadere offerte dient een geldigheidstermijn te hebben van minimaal zestig (60) dagen.

UE 61.	Opdrachtnemer moet in staat zijn om binnen maximaal vier weken (20 Werkdagen) kleinere Opdrachten (tot maximaal 60 planten) te leveren en binnen maximaal zes weken (30 Werkdagen) grotere Opdrachten (vanaf 60 planten) te leveren, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. Een offerte dient een geldigheidstermijn te hebben van minimaal 60 dagen. Indien de volledige Leveringen niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn verricht, kan Opdrachtgever een boete opleggen van 0,1% van de totale dan wel maximale waarde die met de Raamovereenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 1% daarvan. De boete komt Opdrachtgever toe, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen: a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot Leveringen; b. zijn recht op schadevergoeding. De boete wordt verrekend met de door Opdrachtgever verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.

5.1.8. Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk

UE 62.	Als een vertegenwoordiger van Opdrachtgever een klacht meldt, wordt binnen één (1) werkdag contact opgenomen met de melder. Binnen vijf (5) Werkdagen moet de klacht opgelost worden of dient er een tijdelijke kosteloze oplossing voor de klacht te worden aangeboden.

UE 63.	Als een klacht niet binnen vijf (5) Werkdagen kan worden opgelost, wordt Opdrachtgever hiervan door Opdrachtnemer schriftelijk in kennis gesteld. Opdrachtnemer stelt in deze gevallen een actieplan op en stuurt dit met de schriftelijke in kennis stelling naar Opdrachtgever. In het actieplan staat minimaal vermeld welke stappen en maatregelen zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost als de vertegenwoordiger van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

UE 64.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van Opdrachtgever staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

UE 65.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op Werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.

UE 66.	Opdrachtnemer is de enige die communiceert namens Opdrachtnemer en laat de communicatie niet via onderaannemers verlopen.

5.1.9. Contractmanagement, managementinformatie en KPI's

Contractmanagement
Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door een contractmanager van de Aanbestedende dienst.

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. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over:

- De uitvoering van de Raamovereenkomst, klachten en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.
- Opdrachtgever heeft overleg met de accountmanager van Opdrachtnemer wanneer hij daar aanleiding toe ziet.
- Het doorvoeren van eventuele prijsindexaties en contractverlengingen.

UE 67.	Opdrachtnemer benoemt voor operationele zaken één vast contactpersoon. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactperso(o)nen.

UE 68.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er per kwartaal een gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvindt om de resultaten en de managementrapportage te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. Algemene verslaglegging geschiedt door Opdrachtnemer.

Managementinformatie
Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

UE 69.	Opdrachtnemer levert per kwartaal kosteloos aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan. In de managementrapportage worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: - mutaties in het inventarisatiebestand; - trends & ontwikkelingen; - financieel overzicht; - overzicht inzet social return; - duurzaamheid; - adviezen & klachten(afhandeling). Eén (1) keer per jaar wordt de managementrapportage tevens voorzien van de uitkomsten van de kwaliteitscontrole uitgevoerd door Opdrachtnemer.

UE 70.	De managementrapportage dient uiterlijk vijf (5) Werkdagen vóór het kwartaalgesprek per e-mail gedeeld te worden met Opdrachtgever.

UE 71.	Aan het eind van de contractperiode, in de laatste maand voordat de Raamovereenkomst eindigt, levert Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, een eindrapport op. In het rapport dient tenminste te worden vastgelegd: - inventarislijsten; - wat de status is van de Levering van de diverse locaties; - wat de aanbevelingen/adviezen van Opdrachtnemer zijn met betrekking tot vervanging van bepaalde beplanting.

KPI's
De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst middels periodieke inspecties de kwaliteit onafhankelijk laten controleren. Voor deze kwaliteitscontroles maakt de onafhankelijke kwaliteitscontroleur gebruik van het kwaliteitmeetsysteem of een ander gelijkwaardig meetsysteem.

Het meetsysteem is gebaseerd op controle van de onderhoudskwaliteit en het tijdig vervangen van planten die niet aan de criteria voldoen. De onderhoudskwaliteit wordt getoetst op de volgend criteria:

Meetcriteria	**Omschrijving**
Groenvolume / hoogte	Het groenvolume (bladvolume) van de plant moet in voldoende verhouding met de hoogte, vorm of specifieke model van de plant zijn. Het groenvolume dient minimaal 70% te zijn. Ook mag de plant niet uitgegroeid of volgroeid zijn.
Snoeibeeld	Het snoeibeeld moet voldoen aan de bij de soort plant behorende vormkenmerken. Tevens dient de verjongingssnoei (snoei zodat de vorming van nieuwe scheuten wordt bevorderd) op de juiste manier te zijn uitgevoerd).
Ziektebeeld	De plant dient vrij van ziekte, ongedierte of andere bedreigende aantastingen te zijn. Opdrachtnemer dienst geconstateerde ziekten of aantastingen tijdig te bestrijden ofwel de betreffende plant te vervangen.
Tekortkoming	Van een (technische) tekortkoming is sprake indien er bijvoorbeeld te weinig hydrokorrels of aarde in de plantenbak aanwezig is, de plantenbak stoffig is, de watermeter defect is, of dat er bijvoorbeeld sprake is van voedingsgebrek etc.

Het groenvolume is bepalend voor de vervanging van een plant. Dit kwaliteitscriterium weegt het zwaarst van de genoemde vier (4) criteria.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande Kritische Prestatie Indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één (1) keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

UE 72.	<u>KPI 1: (Onderhouds)Kwaliteit</u> Tijdens en aan het einde van de contractperiode voldoet de kwaliteit aan de norm/de minimumeis van 80%. Indien de hiervoor genoemde norm van kwaliteit niet wordt gehaald, herstelt Opdrachtnemer kosteloos de planten en plantenbakken tot het geëiste niveau wordt gehaald en mag Opdrachtgever een boete opleggen van € 40.000,00 (zegge: veertigduizend euro).

UE 73.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de kwaliteit van de dienstverlening te laten controleren door een onafhankelijke derde. Uitkomsten van deze controle zijn bindend en worden mondeling besproken. Indien uit de controle blijkt dat de kwaliteit onvoldoende is, dient Opdrachtnemer de kwaliteit te herstellen en nogmaals een controle uit te laten voeren door een onafhankelijke derde. Kosten voor een eventuele tweede meting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

5.2. Informatiebeveiligingseisen

UE 74.	De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van deze 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.

UE 75.	Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (eigen en inhuur) dienen strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot: - informatie die wordt verkregen als gevolg van alle activiteiten uitgevoerd in het kader van de Raamovereenkomst die uit deze aanbesteding voortvloeit; - gebouwen en interne organisatie van Opdrachtgever en de identiteit van diens medewerkers; - en overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht.