



Belastingdienst

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

Behorende bij: Klein technisch (bouw-)materiaal

## 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         |
| 2.2.1. <i>Milieucriteria .....</i>                                                  | 4         |
| 2.3. <i>Verzekering .....</i>                                                       | 4         |
| 2.4. <i>Business Etiquette.....</i>                                                 | 5         |
| 2.5. <i>Integriteit.....</i>                                                        | 5         |
| <b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders .....</b>                                         | <b>6</b>  |
| 3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>                                               | 6         |
| <b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken .....</b>                                      | <b>7</b>  |
| 4.1. <i>Prijsstelling.....</i>                                                      | 7         |
| 4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....</i>                         | 8         |
| 4.2.1. <i>Factureren en bestellen .....</i>                                         | 8         |
| 4.2.2. <i>Eisen leveranciersportaal.....</i>                                        | 8         |
| 4.2.3. <i>Web-catalogussysteem .....</i>                                            | 9         |
| <b>Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht .....</b>                              | <b>10</b> |
| 5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht .....</i>                                       | 10        |
| 5.2. <i>Logistiek .....</i>                                                         | 10        |
| 5.3. <i>Contractcommunicatie .....</i>                                              | 11        |
| 5.4. <i>Servicepunt .....</i>                                                       | 11        |
| 5.5. <i>Migratie .....</i>                                                          | 11        |
| 5.6. <i>Onderaanneming of samenwerking .....</i>                                    | 12        |

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Klein technisch materiaal. 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 gunningseis 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 | <b>Gunningseisen</b><br>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 1. | <b>Uitvoeringseisen</b><br>Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.<br><br>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. | <p>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.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Belastingdienst, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a></li> <li>- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a></li> <li>- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.2. 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 transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

#### 2.2.1. Milieucriteria

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 1. | <p>Dooimiddelen voldoen minimaal aan de samenstellingseisen zoals genoemd in de NEN-EN 16811-1: 2016(ontdooiingsmiddelen: sodiumchloride, eisen en beproevingsmethoden), NEN-EN 16811-2:2016 Ontdooiingsmiddelen: calcium en magnesium chloride, eisen en beproevingsmethoden (en NVN-CEN/TS 16811-3:2015 (Andere vaste en vloeibare ontdooiingsmiddelen). Zout afkomstig uit verbandingsovens wordt niet geaccepteerd.</p> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.3. Verzekering

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 2. | <p>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 dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.</p> <p>Op een daartoe strekkend verzoek verstrekt Opdrachtnemer bewijs van een adequate verzekering dan wel een bevestiging of ander bewijsmiddel waaruit blijkt dat deze adequate verzekering direct na definitieve gunning bij aanvang van de raamovereenkomst ingaat.</p> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.4. Business Etiquette

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 2. | Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als 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

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 3. | Opdrachtnemer heeft kennis genomen van en conformeert zich aan de Integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Opdrachtnemer 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 overeenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

|        |                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 3. | 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 X van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 4.  | Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en <b>exclusief BTW</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Eis 5.  | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen of kortingspercentages die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Eis 6.  | Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs en kortingspercentage. Inschrijver biedt niet meer prijzen of kortingspercentages aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Eis 7.  | De prijsopgaaf 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 8.  | 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 Prijzenblad geoffreerde prijzen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Eis 9.  | Alle aangeboden prijzen zijn niet irreëel of manipulatief. De prijzen zijn marktconform.<br><br>Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen of kortingspercentages de gehanteerde formule te frustreren. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen. Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. |
| Eis 10. | In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eis 11. | Indien Opdrachtgever de prijzen in de webwinkel tijdens de looptijd van de raamovereenkomst wijzigt, geldt deze gewijzigde prijs ook voor producten die door Opdrachtgever onder de Raamovereenkomst worden afgenomen. Er is geen apart indexeringsregeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 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 leveranciersportaal.

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/](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.

### 4.2.2. Eisen leveranciersportaal

Het werken met het leveranciersportaal en het ontsluiten van een web-catalogussysteem heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de deelnemers en voor opdrachtnemer.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 4. | De opdrachtnemer voldoet aan de <a href="#">vereisten</a> 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 5. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer. |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                                                                                                                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 6. | De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van een product door opdrachtnemer. |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**UE 7.** Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

**UE 8.** 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 9.** Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamvereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

#### 4.2.3. **Web-catalogussysteem**

**UE 10.** Opdrachtnemer dient in staat te zijn, tot het leveren van 'Klein Technisch (Bouw) Materiaal', door gebruikmaking van een web-catalogussysteem met een door Opdrachtgever rechtstreeks te benaderen breed assortiment artikelen door middel van een punch-out systeem.

**UE 11.** De (punch-out)catalogus bevat verder:

- een vast(e) artikelbenaming/artikelnummer die enkel bij hoge uitzondering gewijzigd wordt;
- bij artikelen die een functioneel benaming bevatten, een foto;
- het merk van het artikel wordt benoemd (ook wanneer dit het huismerk betreft);
- een omschrijving van het artikel;
- aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort.

**UE 12.** Het online web-catalogussysteem is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de Opdrachtgever, beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7).

**UE 13.** Opdrachtnemer sluit zijn Web-catalogussysteem Punch out aan zoals beschreven in bijlage 7.

## Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

### 5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 14. | Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Klein technisch (bouw-)materiaal en bijbehorende dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 15. | Klein Technisch (bouw-)materialen voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>wettelijke of andere eisen van (semi-) overheidswege gesteld;</li> <li>eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de materialen zijn bestemd;</li> <li>gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking;</li> <li>de eis dat de materialen goed functioneren, en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht.</li> </ul> |
| UE 16. | Opdrachtnemer garandeert zich in te spannen voor het leveren van artikelen die niet in het standaardassortiment vallen en die maar incidenteel besteld zullen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 17. | Opdrachtnemer moet in staat zijn om per productgroep A-merken te kunnen leveren. Met een A-merk wordt bedoeld een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend is qua prijs en kwaliteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 5.2. Logistiek

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 18. | Producten die worden besteld voor 17.30 uur op een werkdag, dienen binnen 72 uur afgeleverd te zijn op de afleverlocatie. Het afleveren van de bestellingen dient te geschieden op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 19. | Opdrachtnemer moet in staat zijn om in heel Nederland producten te leveren. Ter indicatie is een lijst met huidige locaties van de Opdrachtgever vermeld in Bijlage 6. Het indicatief pandenoverzicht 2022 in Bijlage 6 is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Aan het pandenoverzicht kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.                                                                                                                         |
| UE 20. | Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 95%. Dat betekent dat 95% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 21. | Alle artikelen dienen (franco inclusief rechten) conform Incoterms 2010 te worden geleverd. Hier mogen geen verzendkosten voor in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 22. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk de naam van de Opdrachtgever, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats vermeld. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd waarop eveneens deze gegevens en een bestelreferentie van Besteller zijn vermeld.                                                                                                                                   |
| UE 23. | Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende producten wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Opdrachtgever opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient binnen 24 uur (op werkdagen) te worden afgehandeld en geleverd. |
| UE 24. | Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, beschadigde artikelen en/of manco's of indien het product niet voldoet aan de met Opdrachtgever overeengekomen functionele en/of technische specificaties.                                                                                                                                                                                                                           |

### 5.3. Contractcommunicatie

**UE 25.** Opdrachtnemer zorgt voor een centraal aanspreekpunt met vaste contactperson(en)/contractmanager. Het aanspreekpunt is tijdens kantooruren op werkdagen goed bereikbaar middels e-mail en telefoon en dient aanwezig te zijn op het tactisch kwartaaloverleg. De contactperson(en)/contractmanager zijn op de hoogte van de contractafspraken, hebben een pro-actieve houding. De Opdrachtgever kan bij het aanspreekpunt terecht met vragen, klachten, voor technische ondersteuning en informatie over aangeschafte of aan te schaffen artikelen.

**UE 26.** Opdrachtnemer stuurt per kwartaal een digitale managementrapportage aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt de rapportage binnen twee weken na het kalenderkwartaal naar de Contractmanager van de Belastingdienst. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- afgenomen aantallen per artikel o.v.v. artikelnummer, Referentienummer (bestelnummer);
- omzet per artikel en per productgroep;
- een rapportage met inzicht in de leveringsbetrouwbaarheid van het afgelopen kwartaal;
- alle klachten gesorteerd op aspecten zoals kwaliteit, leverbetrouwbaarheid, etc;
- het aantal en soort retourzendingen;
- voorstel voor op en af te voeren artikelen in de assortimentslijsten;
- adviezen op het gebied van innovatie en duurzaamheid;
- downtime webwinkel: aantal werkdagen dat de webwinkel niet te bereiken is geweest.

**UE 27.** Na ieder overleg wordt binnen een week een gespreksverslag door Opdrachtnemer opgesteld met daarin de onderwerpen die besproken zijn en de afspraken die gemaakt zijn. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid de verslagen te corrigeren en accorderen.

### 5.4. Servicepunt

**UE 28.** Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar contactpersonen van Opdrachtgever (bestellers) terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte producten. Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen. Het servicepunt is op werkdagen, online en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08.00 tot 17.00 uur.

**UE 29.** Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.

**UE 30.** Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het Web-catalogussysteem worden buiten kantooruren uitgevoerd. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Opdrachtgever.

### 5.5. Migratie

**UE 31.** Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. Opdrachtnemer zal dreigende vertraging tijdens de implementatie in ieder geval terstond melden aan Opdrachtgever.

**UE 32.** Opdrachtgever kan vanaf de "Ingangsdatum overeenkomst" bestellen op basis van de Raamovereenkomst en door middel van een online webshop, gekoppeld aan DigiInkoop, peppol of de leveranciersportaal, van de Opdrachtnemer.

**UE 33.** Uiterlijk per ingangsdatum van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer te zijn aangesloten op DigiInkoop, peppol of de leveranciersportaal.

**UE 34.** Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces verstoren. Opdrachtnemer dient in ieder geval in het implementatieplan relevante risico's en beheermaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteedt aan:

- de koppeling van het elektronisch berichtenverkeer (DigiInkoop, peppol of de leveranciersportaal).
- borging van continuïteit in het geval van storingen in het elektronisch berichtenverkeer.

**UE 35.** Opdrachtnemer zorgt, gedurende de gehele implementatietermijn, voor een vaste implementatiemanager en een volledig ingewerkte vervanger. Daarnaast garandeert hij dat alle bij de implementatie betrokken medewerkers over voldoende kennis en ervaring beschikken.

## **5.6. Onderaanneming of samenwerking**

**UE 36.** Als Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaanneming of samenwerking, dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat Opdrachtgever bij maximaal één webwinkel alle benodigde artikelen voor alle genoemde productgroepen kan bekijken en bestellen. De leveringen dienen ook door één leverancier geleverd te worden aan opdrachtgever.

Het combineren van verschillende webwinkels tot één portal voor Opdrachtgever is een taak en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

**UE 37.** Als Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaanneming of samenwerking, dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat de facturatie via Inschrijver en de beschreven procedure in UE 13 verloopt.