



Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht

(Programma van Eisen)

Behorende bij:

Openbare Europese aanbesteding *IUC22-714 Kerstdecoratie* ten behoeve van de DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen.

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>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.2.2. <i>Social return</i>	6
2.2.3. <i>Milieucriteria</i>	8
2.3. <i>Verzekering</i>	8
2.4. <i>Business Etiquette</i>	8
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	9
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	9
3.2. <i>Bescherming van persoonsgegevens.....</i>	9
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	11
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	11
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EB&F).....</i>	12
4.2.1. <i>Factureren en bestellen</i>	12
4.2.2. <i>Catalogus beschikbaar stellen.....</i>	13
4.2.3. <i>Eisen leveranciersportaal.....</i>	13
4.2.4. <i>Eisen catalogusplatform.....</i>	14
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	15
5.1. <i>Algemene eisen Opdracht.....</i>	15
5.2. <i>Kwalitatieve eisen assortiment.....</i>	16
5.2.1. <i>Eisen ten aanzien van kunstkerstbomen</i>	16
5.2.2. <i>Eisen ten aanzien van guirlandes</i>	16
5.2.3. <i>Eisen ten aanzien van aanvullend kerstassortiment</i>	16
5.3. <i>Eisen ten aanzien van de PDC.....</i>	17
5.4. <i>Logistieke eisen (levering, plaatsing en verwijdering)</i>	17
5.5. <i>Eisen met betrekking tot personeel.....</i>	18
5.6. <i>Implementatie</i>	19
5.7. <i>Klachtenprocedure en klantenservice</i>	19
5.8. <i>Contractmanagement, rapportage en Key Performance Indicators</i>	20
5.8.1 <i>Contractmanagement</i>	20
5.8.2 <i>Rapportage.....</i>	21
5.8.3 <i>Key Performance Indicators (KPI's)</i>	22

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Kerstdecoratie met kenmerk IUC22-714. 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

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 Rijksoverheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de Rijksoverheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Internationale Sociale voorwaarden (ISV)

Bij aanbestedingen groter of gelijk aan de Europese aanbestedingsdrempelwaarde is het toepassen van de internationale sociale voorwaarden (ISV) verplicht wanneer de aanbesteding binnen één van de tien risico categorieën valt. Ook buiten de risico categorieën of onder de Europese aanbestedingsdrempel kan ISV worden toegepast.

Deze aanbesteding valt niet onder een risicocategorie, maar ISV wordt wel toegepast. De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat ISV een vrij nieuw onderwerp is waar de markt nog niet (veel) mee in aanraking is gekomen. Om deze reden is er gekozen om het als een uitvoeringseis, zijnde groeiplan, mee te nemen in de aanbesteding en de inschrijvers er niet op te beoordelen. Het groeiplan zal betrekking hebben op het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon.

Voor deze aanbesteding geldt dat veel van de producten uit een markt worden betrokken waar de opdrachtnemer weinig tot geen invloed op heeft of op kan uitoefenen. Het betreft daarom een goede start om inzicht te verkrijgen en bewuster te worden van de keten.

In deze aanbesteding wordt op de volgende manier invulling gegeven aan ISV:

UE 1. De opdrachtnemer dient zich in te spannen om de ISV na te leven conform:

Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:

- Een beschrijving van de gehele keten van het productieproces.
- Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van:

- De handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven.

Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen:

- PIANOo website over internationale sociale voorwaarden.
- OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.
- RBA Practical Guide.

UE 2. De opdrachtnemer dient zich in te spannen om de ISV na te leven conform:

Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen:

- Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren.
- Een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren.
- (Optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van:

- De handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven.

Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen:

- PIANOo website over internationale sociale voorwaarden.
- OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.
- RBA Practical Guide.

UE 3. De opdrachtnemer dient zich in te spannen om de ISV na te leven conform:

Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids-)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval:

- Een risicoanalyse zoals beschreven onder UE 1.
- De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te

	verhelpen. - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV. - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van: - De handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven. Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: - PIANOo website over internationale sociale voorwaarden. - OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. - RBA Practical Guide.
--	---

2.2.2. 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 Rijksoverheid 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.

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 4. 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 Opdracht dient ten minste 5% van de aanneemsom per contractjaar te worden ingezet aan social return, aangevuld met de eventuele extra inzet op social return zoals vermeld in de beantwoording van wens 3 (§4.3.4 van het Beschrijvend document). De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.

In bijlage 8 – Handleiding social return van het Beschrijvend document vindt u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.

UE 5. Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk half jaar, na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven:

- Totaal aantal ingezette social return medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG)
- Periode van inzet social return medewerkers
- Indicatie ingezette social return medewerkers (bijvoorbeeld WWB, WSW, WIA etc.)
- Wervingskanaal (bijvoorbeeld gemeente, UWV etc.)
- Over deze periode gehaalde waarde van de aanneemsom

De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 6. Wanneer op basis van de halfjaarlijkse verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in UE 4, treedt de opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer.

Op basis van dit overleg:

- a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.
- b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.

UE 7. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 4, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storten op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 4 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 110% van het openstaande bedrag zijn.

UE 8. 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.

2.2.3. Milieucriteria

Voor de productgroepen die veel door overheden worden ingekocht en een aanzienlijke milieu-impact kennen (zoals dienstauto's of bedrijfskleding), zijn specifieke MVI-criteria opgesteld. Deze aanbesteding valt niet binnen één van deze geselecteerde productgroepen, maar kent wel specifieke eisen ten aanzien van duurzaamheid waaronder; duurzaamheid verlichting en herbruikbare/recyclebare verpakkingsmaterialen. Opdrachtgever wil een vooraanstaande rol spelen in de verduurzaming van producten die zij huurt en de verpakking daarvan.

Eis 2. De door inschrijver te gebruiken materialen voor de aangeboden dienstverlening van de Opdracht voldoen aan standaardisen met betrekking tot brandveiligheid, veiligheid en milieu, te weten:

- NEN 3140 (stroom gevoerde apparatuur)
- NEN 6065 (brandvoortplanting)
- NEN 6066 (optische rookdichtheid)
- NTA 8007 (brandgedrag versieringsmaterialen)
- NEN-EN-ISO 6941 (procedure voor de bepaling van de ontvlambaarheid met een kleine vlam (verticaal) en bepaling van de vlamverspreiding m.b.t. textiel)
- KEMA-keurmerk of gelijkwaardig

UE 9. Alle door opdrachtnemer gebruikte verlichting binnen de Raamovereenkomst dient minimaal te bestaan uit energielabel LED A+.

UE 10. Opdrachtnemer gebruikt herbruikbaar en/of recyclebaar verpakkingsmateriaal.

UE 11. Opdrachtnemer gebruikt geen plastic (of piepschuim) opvulmateriaal voor het transport van kerstdecoratie, tenzij dit noodzakelijk is om breuk te voorkomen en er geen alternatief vulmiddel beschikbaar is. Mocht dit toch noodzakelijk zijn, dan wordt BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt.

2.3. Verzekering

UE 12. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van € 300.000 per gebeurtenis en € 500.000 per contractjaar, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij gunning af te sluiten.

2.4. Business Etiquette

Eis 3. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 6 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 (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

UE 13. Na de gunning zal met de Belastingdienst nadere operationele afspraken worden vastgelegd. Hieronder vallen in elk geval contactpersonen, locatiegegevens, toegangsprocedures etc.

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 5. 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.

3.2. Bescherming van persoonsgegevens

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht is opdrachtnemer verwerkersverantwoordelijk. Er zullen daarom artikelen gelden ten behoeve van bescherming van persoonsgegevens. De artikelen zijn opgenomen in de Raamovereenkomst (artikel 8) en is als bijlage bij het Beschrijvend document meegestuurd.

UE 14. De door opdrachtnemer verzamelde persoonsgegevens van medewerkers van opdrachtgever dienen uitsluitend te worden gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestelling en mogen nimmer aan derden worden verstrekt. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepalingen van de AVG en de toepasselijk nationale uitvoeringswet AVG.

UE 15. Persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer binnen 1 maand worden verwijderd, vanaf de dag dat de kerstdecoraties retour zijn gehaald op de betreffende locaties.

UE 16. Na beëindiging van de Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, binnen twee maanden overgedragen aan opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief.

UE 17. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever, indien gewenst, de overdracht en verwijdering van gegevens kan controleren. Opdrachtnemer werkt aan deze controle mee en brengt daar geen kosten voor in rekening. Opdrachtgever kan de controle door een derde laten uitvoeren.

UE 18. Informatie over opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.

UE 19. Wanneer opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van persoonsgegevens van de medewerkers van opdrachtgever voor deze Opdracht in het geding is of is geweest, dan meldt opdrachtnemer dit onmiddellijk en niet later dan binnen 24 uur aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal met opdrachtnemer direct gaan kijken hoe ernstig het probleem is en wat er moet worden gedaan om verspreiding van persoonsgegevens te stoppen of te

voorkomen. Het voorgaande in deze eis ontslaat opdrachtnemer niet van diens verplichting de Autoriteit Persoonsgegevens in voorkomend geval tijdig en volledig in te lichten.

UE 20. Wanneer opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van persoonsgegevens van de medewerkers van opdrachtgever voor deze Opdracht in het geding is of is geweest, dan stelt opdrachtnemer alles in werking om de veiligheid te verhogen en een toekomstig geding te voorkomen.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 14 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief btw.
Eis 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijzen in bijlage 14 - 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 enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 9.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 10.	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 11.	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 12.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en verdisconteerd zijn in de prijsstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 13.	Indien de aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Opdracht, zijn deze voor rekening van inschrijver.
Eis 14.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd en leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.
Eis 15.	Inschrijver dient voor ieder tarief dat hij invult in het prijzenblad het tarief tot twee (2) cijfers achter de komma in te vullen, het invullen van minder of meer cijfers achter de komma is niet toegestaan.
UE 21.	Alle kosten die verband houden met de huur, plaatsing en verwijdering van de kerstdecoratie zijn in de PDC direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld. Dit leidt er toe dat de totale bestelling van opdrachtgever als één Opdracht wordt gezien door de opdrachtnemer. Dit bedrag sluit dan één op één aan op het factuurbedrag in verband met E-factureren.

UE 22. Indien opdrachtnemer de prijzen in de PDC ten tijde van contractverlenging (na de initiële looptijd) van de Raamovereenkomst wenst te wijzigen middels indexatie voor de verhuur en inclusief dienstverlening in de PDC, dan dient deze prijswijziging onderbouwd in afstemming plaats te vinden met de contractmanager van opdrachtgever.
Er geldt een indexeringspercentage van:

- maximaal 2,5% voor het eerste verlengingsjaar.
- maximaal 2,5% voor het tweede verlengingsjaar.

UE 23. In aanvulling op UE 22, een verzoek tot prijswijziging dient minimaal drie (3) maanden voor ingangsdatum van het komende contractjaar (verlengingsjaar), dus voor 19 juni 2025 en voor 19 juni 2026, schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Indexatie met terugwerkende kracht is niet toegestaan.

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.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

4.2.1. Factureren en bestellen

UE 24. De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier.

UE 25. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 26. De facturering dient na uitvoering van de totale dienstverlening (bezorging, plaatsing en verwijdering) verzonden te worden.

UE 27. De factuur is voorzien van een overzicht per locatie geleverde producten, inclusief productomschrijving, aantal en prijs.

UE 28. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 29. Opdrachtnemer start direct na de 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 30. De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

UE 31. Opdrachten voortvloeiend uit nadere offerteaanvragen 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 32. Nadere opdrachten worden afgerekend op basis van één factuur achteraf.

UE 33. Een door opdrachtnemer ingediende nadere offerte dient een geldigheidstermijn te hebben van minimaal zestig (60) dagen.

4.2.2. Catalogus beschikbaar stellen

UE 34. Opdrachtnemer dient een catalogus of catalogi met producten (PDC), inclusief verhuurprijzen, centraal beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.

UE 35. Opdrachtnemer dient zijn catalogus (PDC) te ontsluiten via het catalogusplatform van opdrachtgever.
Meer informatie over het catalogusplatform leest u in bijlage 5 - Centrale voorziening-Catalogusplatform.

UE 36. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de aansluiting op het catalogusplatform.

UE 37. Het catalogusbeheer is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

4.2.3. Eisen leveranciersportaal

Het werken met het leveranciersportaal en het ontsluiten van een catalogus op het catalogusplatform heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de bestelgemachtigden en voor opdrachtnemer. Hieronder zijn de uitvoeringseisen weergegeven die de aanbestedende dienst eist met betrekking tot het leveranciersportaal:

UE 38. De opdrachtnemer voldoet aan de [vereisten](#)¹ 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 39. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 40. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de huurproducten door opdrachtnemer.

UE 41. 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 42. 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 43. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer, zie ook Eis 12.

¹ <https://logius.nl/diensten/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk>

4.2.4. Eisen catalogusplatform

UE 44. Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van het catalogusplatform Rijksoverheid zoals beschreven in bijlage 5.

UE 45. De catalogus van opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogusplatform van de Rijksoverheid middels één of meer van de volgende opties (in volgorde van voorkeur vanuit opdrachtgever):

- Middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard.
- Een rest-API koppeling.
- Een feed (CSV of XML).
- Handmatige upload/invoer.

UE 46. Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de contractmanager beschikbaar voor gebruik.

UE 47. Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogusplatform te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

UE 48. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform worden gedragen door de opdrachtnemer.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Algemene eisen Opdracht

Eis 16.	Inschrijver garandeert kerstdecoraties te kunnen verhuren, plaatsen en verwijderen op locaties verspreid over heel Nederland (exclusief de Waddeneilanden). Zie bijlage 4.
Eis 17.	Volgens de Rijks Product en Diensten catalogus (Rijks PDC) kan het zijn dat de Belastingdienst, in de haar te servicen panden, kerstdecoratie moet leveren aan andere overheidsinstellingen. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor de Belastingdienst.
Eis 18.	Inschrijver garandeert kerstdecoraties, van ieder in het contract genoemde kalenderjaar, de eerste Werkdag vanaf 1 december binnen 7 Werkdagen te plaatsen en na de eerste Werkdag in het nieuwe kalenderjaar binnen 7 Werkdagen te verwijderen. Afwijkende verzoeken van locaties zullen in overleg tussen opdrachtnemer en locatieverantwoordelijke worden afgestemd.
Eis 19.	Alle te huren kerstdecoraties voldoen aantoonbaar aan de wettelijk vastgestelde eisen (NEN-normen, keurmerken en certificaten) met betrekking tot brandveiligheid (brandvertragend) en overige veiligheid en milieu aspecten.
Eis 20.	Inschrijver stuurt een overzicht van de digitale catalogus (in PDF-format) van het aanbod van het assortiment (ten minste de kerstbomen en het aanvullend assortiment) mee met de inschrijving, zodat aanbestedende dienst een beeld krijgt van het assortiment van inschrijver.
UE 49.	Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 juli een voorstel voor de nieuwe kerstcatalogus aan voor dat jaar. Voor het eerste contractjaar geldt uiterlijk de datum 19 september 2023. In de kerstcatalogus dient te zijn opgenomen: 1. Gedecoreerde kerstbomen (zie paragraaf 5.2.1. van de Specificatie van de Opdracht) 2. Gedecoreerde guirlandes (zie paragraaf 5.2.2. van de Specificatie van de Opdracht) 3. Aanvullend assortiment (zie paragraaf 5.2.3. van de Specificatie van de Opdracht) In overleg met opdrachtgever zal jaarlijks uiterlijk 1 september de definitieve kerstcatalogus worden samengesteld, die online is opengesteld voor de bestelgemachtigden van opdrachtgever. Voor het eerste contractjaar geldt de uiterlijke datum 1 oktober 2023.
UE 50.	Opdrachtnemer levert kerstdecoraties met een representatieve uitstraling. <i>Onder representatief wordt verstaan: decoraties die verzorgd en passend zijn voor plaatsing in een (werk)omgeving en centrale hal waar ook klanten komen.</i>
UE 51.	Opdrachtnemer garandeert uniforme kwaliteit voor alle locaties, conform en overeenkomend met de in de catalogus op foto aangeboden producten.
UE 52.	Opdrachtnemer garandeert dat er voor alle artikelen met LED-verlichting een tijdschakelaar geplaatst wordt.
UE 53.	Opdrachtnemer levert gecertificeerde en veilige verlengsnoeren voor de kunstkerstbomen en kerstdecoratie.

5.2. Kwalitatieve eisen assortiment

5.2.1. Eisen ten aanzien van kunstkerstbomen

Eis 21. De kunstkerstbomen zijn natuurlijk ogend groen en kleurecht. Tevens zijn ze breed uitlopend.

Eis 22. Inschrijver biedt in het kerstassortiment gedecoreerde² kunstkerstbomen van minimaal 4 lengtematen tussen de 140 en 450 centimeter.

Eis 23. Inschrijver biedt in het kerstassortiment minimaal zes (6) kleurvarianten in kerstdecoratie aan, waarbij goud en zilver altijd in het assortiment dient te zijn opgenomen.

Eis 24. De voet van de kunstkerstboom dient bekleed te zijn.

UE 54. Opdrachtnemer biedt volledig gedecoreerde, goed gevulde en representatieve kunstkerstbomen.

Voorbeeld:

bij een kunstkerstboom met lengtemaat 240 tot 260 centimeter geldt dat deze gevuld is met:

- 150 kerstballen, diameter 6, 8 en 10 centimeter
- 400 lampjes LED-verlichting

Voor overige lengtematen kunstkerstbomen geldt dat dezelfde verhouding vulgraad aangehouden dient te worden.

5.2.2. Eisen ten aanzien van guirlandes

Eis 25. De guirlandes zijn natuurlijk ogend groen en kleurecht.

Eis 26. Inschrijver biedt in het kerstassortiment guirlandes aan, met minimaal de volgende lengtematen:

- 180 centimeter
- 270 centimeter
- 540 centimeter

Eis 27. Inschrijver biedt in het kerstassortiment in aanvulling op Eis 27, per lengtemaat minimaal de volgende drie opties aan:

- Met verlichting
- Met kerstballen (en/of andere decoratie)
- Met kerstballen (en/of andere decoratie) en verlichting

5.2.3. Eisen ten aanzien van aanvullend kerstassortiment

Eis 28. Inschrijver mag naar eigen inzicht minimaal vijftien (15) verschillende soorten kerstdecoratie/-artikelen presenteren in de PDC.
Het definitieve assortiment zal in overleg tussen opdrachtnemer en contractmanager opdrachtgever worden afgestemd.

Eis 29. Het aanvullend assortiment heeft alleen betrekking op producten die los geplaatst kunnen worden, bijvoorbeeld vazen met kerstballen en kerstkransen (met of zonder verlichting en/of kerstballen) e.d.

² Onder gedecoreerd wordt verstaan inclusief kerstballen, kerstversieringen en kerstverlichting.

5.3. Eisen ten aanzien van de PDC

UE 55. De opdrachtnemer zal de PDC inrichten zodat bestelgemachtigden van opdrachtgever hier bestellingen in kunnen plaatsen.

UE 56. In de PDC is elk product voorzien van een foto, omschrijving en een all-in prijs voor de verhuur. De all-in prijs dient zowel inclusief als exclusief btw vermeld te worden in de PDC.

UE 57. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een selectie te maken welke producten opgenomen worden in de PDC. Opdrachtgever zal dit afstemmen met opdrachtnemer.

5.4. Logistieke eisen (levering, plaatsing en verwijdering)

UE 58. De kerstdecoratie dient opgetuigd en voorzien van verlichting te worden geplaatst ("stekkerklaar"). De kerstbomen mogen opgetuigd aangeleverd worden of op locatie worden opgetuigd. Opdrachtgever zorgt voor voldoende stroomvoorziening.

UE 59. Bij de geplaatste kerstdecoratie in en om het gebouw waar de levering heeft plaatsgevonden is het niet toegestaan enige reclame-uiting te plaatsen of aan te brengen.

UE 60. De opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 2 Werkweken voor aanvang van de levering een plaatsingsoverzicht aan de contractmanager van de opdrachtgever. Hierin staat per locatie de datum en het dagdeel vermeld, waarop de levering plaatsvindt. Ook wordt hierin vermeld wat wordt geleverd.

UE 61. Voor aanvang van de uitvoering van dienstverlening/de werkzaamheden, doch uiterlijk 3 Werkdagen van tevoren, dient opdrachtnemer de namen van de in te zetten medewerkers schriftelijk/e-mail aan de locatieverantwoordelijke bekend te maken.

UE 62. Bij beschadigingen, mankementen of tussentijds niet functioneren van de geleverde producten, levert opdrachtnemer binnen 24 uur kosteloos een vervangend product, dat in uitvoering gelijkend is op het eerder geleverde.

UE 63. De kerstdecoratie wordt verwijderd in overleg met de locatieverantwoordelijke. De opdrachtnemer verstrekt daartoe uiterlijk 3 Werkdagen voor aanvang van het retour nemen een ophaaloverzicht aan de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever. Hierin staat per locatie vermeld de datum en het dagdeel, waarop het ophalen plaatsvindt en wie de personen zijn die de kerstdecoratie ophalen en uitvoeren.

UE 64. Werkzaamheden dienen te worden verricht op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 7.30 uur en 17.00 uur. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord. Afspraken hierover zullen met de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever worden gemaakt.

UE 65. Verwijdering van kerstdecoratie dient compleet te zijn. Dat wil zeggen dat kunstkerstbomen, kerstdecoratie en verlichting volledig en schadeloos worden verwijderd. De kunstkerstbomen mogen afgetuigd worden op locatie.

UE 66. Verpakking dient door de opdrachtnemer aansluitend op de levering retour genomen te worden.

5.5. Eisen met betrekking tot personeel

UE 67. Op de dag van de uitvoering dienen de betreffende medewerkers van opdrachtnemer zich met een geldig legitimatiebewijs te melden bij de receptionist(e) van de locatie en vragen naar de betreffende locatieverantwoordelijke. Na het tonen van een geldig legitimatiebewijs, krijgen de medewerkers een bezoekerspas uitgereikt. Deze pas is maximaal één dag geldig en de medewerker(s) dienen deze weer bij de receptie in te leveren bij het verlaten van de locatie.

UE 68. De opdrachtnemer dient voor zijn personeel die in het kader van de Opdracht werkzaamheden uitvoert, een geldige VOG NP (origineel) met screening profiel 41 en 61 te kunnen overleggen. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.

Een VOG is maximaal 2 jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de opdrachtnemer. De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetswijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden.

De opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgegeven VOG's. De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen. Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VOG.

UE 69. Medewerkers van opdrachtnemer zijn herkenbaar voor medewerkers van opdrachtgever door het dragen van kleding met het bedrijfslogo en/of bedrijfsnaam van opdrachtnemer.

UE 70. De opdrachtnemer dient voor zijn personeel die in het kader van de Opdracht werkzaamheden uitvoert, een geldig VCA* (basis) certificaat te kunnen overleggen. Het niet kunnen overleggen van een VCA* (basis) certificaat resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.

De kosten van een VCA* (basis) certificaat kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetswijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuw VCA* (basis) certificaat aangevraagd dient te worden.

De opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgegeven VCA* (basis) certificaten. De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze certificaten. Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VCA* (basis) certificaat.

UE 71. 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 de locatie te ontfemen.

UE 72. Minimaal één medewerker van opdrachtnemer die werkzaam is op een locatie van de opdrachtgever dient de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat hij/zij in staat is om in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen.

UE 73. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, alsmede geluidsdragers en dergelijken zijn niet toegestaan, tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden verplicht is, bijvoorbeeld vanwege veiligheidsredenen. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon te verplichten zich te kleden conform dit artikel. Bij weigering is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

UE 74. Opdrachtnemer is aansprakelijk bij misbruik van toegangspassen van zijn medewerkers op locatie van opdrachtgever. Dit zal leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

5.6. Implementatie

Eis 30. De winnende inschrijver die in aanmerking komt voor gunning, dient een plan van aanpak ten behoeve van de implementatie bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen 10 kalenderdagen te verstrekken.

De gegunde inschrijver legt de wijze van implementatie van de Raamovereenkomst vast in een plan van aanpak "Implementatie" dat onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst. Voor de uitvoering van dit plan van aanpak brengt de winnende inschrijver geen kosten in rekening aan de aanbestedende dienst.

In het plan van aanpak "Implementatie" van maximaal 3 pagina's A4 dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend document, zal gaan plaatsvinden.

Het implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen:

- Beschrijving van de methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de implementatiedienstverlening wordt verzorgd (Hoe).
- Projectorganisatiestructuur, organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden (Wie).
- Projectplanning (Wanneer).
- Benodigde middelen inclusief locatie, capaciteit en informatie zowel van opdrachtnemer als opdrachtgever (Wat en waar).
- Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatieverantwoordelijken van de Belastingdienst.

UE 75. Opdrachtnemer dient opdrachtgever mee te nemen in het voorstel voor de samenstelling en afstemming van de PDC tijdens de implementatiefase en aanpassingen in de PDC. Na akkoord van de opdrachtgever kan het voorstel door opdrachtnemer uitgevoerd worden.

5.7. Klachtenprocedure en klantenservice

UE 76. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op Werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.

UE 77. De klantenservice medewerkers van opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

UE 78. De opdrachtnemer moet over een zodanige klachtenafhandeling beschikken, dat de opdrachtnemer binnen 1 Werkdag op klachten reageert en dat de klacht afhankelijk van de aard maximaal binnen 48 uur wordt afgehandeld.

UE 79. Bij klachten die niet binnen 48 uur opgelost kunnen worden informeert opdrachtnemer de contactpersoon van opdrachtgever over de aard van de klacht, verwachte termijn van afhandeling en welke actie is ondernomen om herhaling te voorkomen.

UE 80. Alle klachten die door de opdrachtgever worden gemeld dienen door opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie is onderdeel van de managementrapportage.

UE 81. Indien blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.

5.8. Contractmanagement, rapportage en Key Performance Indicators

5.8.1 Contractmanagement

Communicatie

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met opdrachtnemer:

- Operationeel niveau: met de bestelgemachtigden van opdrachtgever.
- Tactisch-strategisch niveau: met de contractmanager (en productmanager) van opdrachtgever.

De beschreven communicatieniveaus kunnen wijzigen gedurende de gehele contractperiode. Op basis van voortschrijdend inzicht of externe factoren kunnen hier veranderingen in optreden.

UE 82. Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan voor de contractmanager van opdrachtgever.

UE 83. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon van opdrachtnemer.

Overleggen

Overleggen vinden plaats op operationeel en tactisch-strategisch niveau.

UE 84. Operationeel niveau met de bestelgemachtigden (locatie gebonden) van opdrachtgever. Tijdens het operationeel overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:

- Bestellingen
- Levertijdbewaking
- Voorraadbeschikbaarheid
- Follow-up klachten

Frequentie: op afroep

UE 85. Tactisch-strategisch niveau met de contractmanager van opdrachtgever (Belastingdienst SSO CFD).

Tijdens het tactisch-strategisch overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:

- De algemene contractuitvoering (voortgang en prestaties)
- (Geaggregeerde) Managementrapportages
- Rapportages met betrekking tot de algehele dienstverlening (leveringen) en eventuele knelpunten
- Evaluatie afspraken, norm versus uitvoering van de dienstverlening
- Correcte voorraadbeschikbaarheid

- Communicatie, klachtenregistratie, klachtenbehandeling, klachtenafwikkeling en escalaties
- Prijzen en facturatie
- Assortiment. Dit betreft zowel de evaluatie van het geleverde assortiment, alsook het bespreken van het nieuw te huren assortiment.
- Nieuwe (product)ontwikkelingen, waaronder innovatie, MVO/duurzaamheid, efficiëntie en ontwikkelingen in de markt of bij opdrachtgever/opdrachtnemer
- Verbetertrajecten

Frequentie: jaarlijks en indien opdrachtgever dit nodig acht op afroep.

Als dit nodig wordt geacht door opdrachtgever kan er een overleg plaatsvinden over de uitvoering van de Raamovereenkomst met de productmanager Logistiek van de Belastingdienst (SSO CFD) of deze zal aansluiten bij het tactisch-strategisch overleg.

UE 86. Opdrachtnemer neemt een proactieve rol en houding aan in het realiseren van een overlegstructuur en is bij alle overleggen verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda en de verslaglegging van het overleg. Na ieder overleg dient het verslag binnen twee kalenderweken digitaal ter goedkeuring beschikbaar gesteld te worden door opdrachtnemer aan opdrachtgever. Het verslag bevat naast een gespreksverslag ook minimaal een actiepuntenlijst.

Opdrachtgever dient het verslag te accorderen en heeft de bevoegdheid om de verslagen, voor accordering, aan te passen.

5.8.2 Rapportage

Managementinformatie geeft opdrachtgever een beeld van de ontwikkelingen binnen de Raamovereenkomst en is een hulpmiddel om (mede) te kunnen bepalen of de opdrachtnemer aan de door de opdrachtgever gestelde eisen en wensen voldoet (blijft voldoen).

UE 87. Na ingang van de Raamovereenkomst dient opdrachtnemer jaarlijks en uiterlijk 1 februari een managementrapportage aan opdrachtgever ter beschikking te stellen. Indien de prestaties uit de managementrapportage aanleiding geven voor overleg dan kan de opdrachtgever besluiten om opdrachtnemer uit te nodigen voor een overleg. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos gehoor te geven.

UE 88. De managementrapportage dient minimaal de navolgende onderwerpen te omvatten:

Bestellingen, leveringen en retouren:

- Afgenomen kerstdecoratie per product in bedrag (omzet) en per locatie
- Totale omzet per locatie en totaal
- Afwijkingen op geplande levertijden
- Afwijkingen op geplande ophaaltijden
- Aantal spoedleveringen, per product en per locatie
- Overzicht knelpunten

PDC:

- Beschikbaarheid PDC
- Downtime webwinkel: aantal Werkdaguren dat de PDC niet te bereiken is geweest

Klachten:

- Een overzicht van de klachtenregistratie: per soort, locatie, datum en afhandeltijden
- Geregistreerde klachten, inclusief:
 - Omschrijving van de klacht

	○ Datum ontvangst klacht ○ Voorgestelde oplossing vanuit zowel opdrachtgever als opdrachtnemer ○ Datum opgelost • Percentage klachten ten opzichte van het aantal bestellingen <u>Duurzaamheid, ISV en social return:</u> • Aanbod duurzame kerstdecoraties • Percentage duurzame artikelen en een groeiplan duurzame kerstdecoraties • Ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid • Groeiplan Internationale Sociale Voorwaarden • Verantwoordingsformulier Social Return (zie UE 5) <u>Algemeen:</u> • Vereiste certificaten
--	--

UE 89. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om éénzijdig onderwerpen in de managementinformatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen en/of toe te voegen.

UE 90. Opdrachtnemer verstrekt de digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund format en welke kan worden geopend in Microft Office 365. De opdrachtnemer verstuurt dit via e-mail aan de contractmanager van opdrachtgever.

UE 91. Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader overeengekomen.

5.8.3 Key Performance Indicators (KPI's)

Voor de sturing en de bewaking van de kwaliteit van de Raamovereenkomst zijn twee KPI's opgesteld. Deze KPI's zullen gedurende de contractperiode door de contractmanager worden gemeten en gemonitord.

UE 92. KPI 1: Leverbetrouwbaarheid
Hierop dient opdrachtnemer gelijk aan of meer dan 97,0% te scoren.
Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het percentage leveringen dat binnen de gevraagde levertijd worden afgeleverd, indien deze gevraagde levertijden conform deze Raamovereenkomst zijn.

UE 93. KPI 2: Klachtenafhandeling
Hierop dient opdrachtnemer gemeten per jaar gelijk aan of meer dan 99,0% te scoren.
Onder klachtenafhandeling wordt verstaan: het oplossen van voorgedane klachten binnen 48 uur (UE 78).

UE 94. Indien opdrachtnemer na het eerste contractjaar niet aan (één van) bovenstaande KPI's voldoet (UE 92 en UE 93), dient opdrachtnemer een verbetervoorstel op te stellen hoe opdrachtnemer aan de KPI's gaat voldoen in het opvolgende contractjaar.