



Belastingdienst

Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht (Programma van Eisen)

Behorende bij:

Openbare Europese aanbesteding *IUC22-749 Representatieartikelen* ten behoeve van de DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen.

Datum : 14 december 2022
Versie : 1.0

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).....	4
2.2.2. Milieucriteria	5
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. Algemene voorwaarden	7
3.2. Bescherming van persoonsgegevens.....	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijsstelling.....	8
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F).....	10
4.2.1. Factureren en bestellen	10
4.2.2. Catalogus beschikbaar stellen.....	10
4.2.3. Eisen leveranciersportaal.....	10
4.2.4. Eisen catalogusplatform.....	11
Hoofdstuk 5. Specificatie en kwalitatieve eisen van de Opdracht.....	12
5.1. Algemene eisen	12
5.2. Assortiment	12
5.2.1. Aanbod cadeaubonnen	14
5.3. Webwinkel	15
5.4. Verpakking	17
5.5. Implementatie.....	17
5.6. Adviesfunctie	18
5.7. Logistieke eisen.....	18
5.7.1. Leveringen en levertijden	18
5.8. Klachtenprocedure en klantenservice	19
5.9. Contractmanagement, rapportage en Key Performance Indicators	20
5.9.1. Contractmanagement	20
5.9.2. Rapportage.....	21
5.9.3. Key Performance Indicators (KPI's)	23
5.10. Informatiebeveiligingseisen	23

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Representatieartikelen. 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 en dergelijke. 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 **Gunningeisen**

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, behoeftestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

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 zal zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder verdiepen in de keten van de representatieartikelen. Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de ISV na te leven in de vorm van een groeiplan: - Risicoanalyse productieketen – uiterlijk zes (6) maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. - Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk twaalf (12) 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. - 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 doelstelling omtrent 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 onder andere worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer.
-------	--

2.2.2. 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 1 van deze geselecteerde productgroepen, maar kent wel specifieke eisen ten aanzien van duurzaamheid en verpakkingsmaterialen.

Opdrachtgever wil een vooraanstaande rol spelen in de verduurzaming van producten die zij afneemt, het vervoer en de verpakking daarvan.

Eis 2.	Bij aanvang van de Raamovereenkomst is 60% van de aangeboden producten aantoonbaar duurzaam, biologisch, fairtrade en/of onder beter leven geproduceerd.
UE 2.	Na het eerste jaar van de Raamovereenkomst dient het percentage van 60% van de aangeboden producten welke aantoonbaar duurzaam, biologisch, fairtrade en/of onder beter leven geproduceerd zijn te zijn toegenomen naar 70%. Gedurende het derde en vierde contractjaar van de contractperiode dient tenminste 75% van de aangeboden producten aantoonbaar duurzaam, biologisch, fairtrade en/of onder beter leven geproduceerd te zijn.
UE 3.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde artikelen, waarbij zo min mogelijk milieubelastende materialen worden toegepast.
UE 4.	Het door opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled papier.
UE 5.	Opdrachtnemer gebruikt geen plastic (of piepschuim) opvulmateriaal voor de verzending van de geschenken en attenties, tenzij dit noodzakelijk is om breuk te voorkomen en er geen alternatief vulmiddel beschikbaar is, bijvoorbeeld bij wijn en keramiek. Mocht dit toch noodzakelijk zijn, dan wordt BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt.
UE 6.	UE 5 geldt niet voor de verpakking van de ingekochte geschenken. Hiervoor geldt dat opdrachtnemer bij de keuze voor het assortiment de voorkeur geeft aan producten met een duurzaam karakter (op het gebied van het product zelf en het verpakkingsmateriaal).

UE 7. Opdrachtnemer dient alle geschenken en attenties dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk gebruik wordt gemaakt van verpakkingsmateriaal en mogelijke omdoen. Het te leveren artikel dient zo klein/efficiënt mogelijk te worden verpakt.

2.3. Verzekering

UE 8. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 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 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) 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.

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 5. 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 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 9) en is als bijlage bij het Beschrijvend document meegestuurd.

UE 9. 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 10. Persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer binnen 2 maanden worden verwijderd, vanaf de dag dat het representatieartikel en/of cadeaubon is afgeleverd bij de ontvanger.

UE 11. 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 12. 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 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
Eis 7.	Alle met de levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het prijzenblad. <i>Hierbij dient te worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan het verpakken, bestellen, logistiek, garantie, service, adviseringskosten, handelingskosten en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.</i>
Eis 8.	Verzendtarieven dienen zowel op basis van 'aan huis levering' van opdrachtgevers medewerkers als verzendtarieven aan 'één locatie' worden ingevuld in het prijzenblad, waarbij geldt dat de verzendtarieven inclusief btw zijn.
Eis 9.	De kosten die opdrachtnemer maakt in het kader van de adviesfunctie (zie paragraaf 5.6 van dit document en tevens het Beschrijvend document) en wat in de wensen wordt aangeboden door inschrijver dienen eveneens verdisconteerd te zijn in de prijs van de artikelen.
Eis 10.	Alle kosten die verband houden met de levering van (feestdagen)-attenties en cadeaubonnen (waaronder prijs, btw en verzendtarieven) moeten in de webwinkel direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld worden. Dit moet er toe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één Opdracht wordt verstuurd aan de opdrachtnemer. Dit bedrag sluit dan één op één aan bij het factuurbedrag. Dit is noodzakelijk in verband met DigiInkoop.
Eis 11.	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 12.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 13.	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 14.	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 15.	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 16.	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 17.	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.
Eis 18.	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 meer cijfers achter de komma is niet toegestaan.
Eis 19.	Wanneer opdrachtgever in de webwinkel een order plaatst voor huisadreslevering aan haar medewerkers van bijvoorbeeld 10 stuks, dan geldt dit als één (1) order op basis van het tarief voor 10 stuks afname en waarbij er aan 10 huisadressen wordt geleverd. Eveneens geldt dit ook voor afname vanaf 25 stuks, vanaf 50 stuks en vanaf 75 stuks.
Eis 20.	Tarieven van de artikelen, zoals opgenomen in het prijzenblad, staan vast voor de initiële looptijd van de Raamovereenkomst (13 april 2023 tot en met 13 april 2025).
UE 13.	Indien opdrachtnemer de prijzen in de webwinkel ten tijde van contractverlenging (na de initiële looptijd) van de Raamovereenkomst wenst te wijzigen middels indexatie voor de productaanbod in de webwinkel, dan dient deze prijswijziging onderbouwd in afstemming plaats te vinden met de contractmanager van opdrachtgever. Er geldt een indexeringspercentage van: - maximaal 5,0% voor het eerste verlengingsjaar. - maximaal 2,5% voor het tweede verlengingsjaar.
UE 14.	In aanvulling op UE 13, een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum van het komende contractjaar (verlengingsjaar), dus voor 13 januari 2025 en voor 13 januari 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. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.
UE 15.	Opdrachtnemer hanteert voor verzending aan huisadressen de onderstaande maximale verzendtarieven. Hogere verzendtarieven zullen door opdrachtgever niet geaccepteerd worden. • brievenbuspakket € 4,60 (exclusief btw) • pakket t/m 10 kilo € 7,25 (exclusief btw) • pakket t/m 23 kilo € 13,50 (exclusief btw)
UE 16.	De door opdrachtgever te hanteren btw tarieven voor verzending zijn op basis van het gebruik van CPV-coderingen (Common Procurement Vocabulary). Opdrachtgever levert aan opdrachtnemer de in de webwinkel te gebruiken CPV-coderingen voor de verschillende btw percentages.
UE 17.	De prijzen voor verzendtarieven (UE 15) kunnen gewijzigd worden indien er vanuit de verzendbedrijven wordt medegedeeld dat de verzendtarieven worden verhoogd en/of worden verlaagd t.o.v. van de genoemde tarieven in UE 15. Indien dit van toepassing is, dient opdrachtnemer dit in overleg en onderbouwd met informatie vanuit de verzendbedrijven af te stemmen met de contractmanager van opdrachtgever. Indien er sprake is van een verlaging van de verzendtarieven is opdrachtnemer verplicht dit te melden bij de contractmanager van opdrachtgever en de tariefverlaging ten gunste komt van opdrachtgever.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

4.2.1. Factureren en bestellen

UE 18.	De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier.
UE 19.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
UE 20.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
UE 21.	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 22.	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.

4.2.2. Catalogus beschikbaar stellen

UE 23.	Opdrachtnemer dient een catalogus of catalogi met producten, inclusief productprijzen, centraal beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.
UE 24.	Opdrachtnemer dient zijn catalogus te ontsluiten via het catalogusplatform van opdrachtgever. <i>Meer informatie over het catalogusplatform leest u in bijlage 3 - Centrale voorziening-Catalogusplatform.</i>
UE 25.	Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de aansluiting op het catalogusplatform.
UE 26.	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 deelnemers en voor opdrachtnemer. Hieronder zijn de uitvoeringseisen weergegeven die de aanbestedende dienst eist met betrekking tot het leveranciersportaal:

UE 27.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten¹ 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 28.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

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

UE 29. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan opdrachtgever.

UE 30. 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 31. 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 16.

4.2.4. **Eisen catalogusplatform**

UE 32. Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van het catalogusplatform Rijksoverheid zoals beschreven in bijlage 3.

UE 33. 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 34. 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 35. 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 36. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform worden gedragen door de opdrachtnemer.

Hoofdstuk 5. Specificatie en kwalitatieve eisen van de Opdracht

5.1. Algemene eisen

Eis 21.	Inschrijver dient op het moment van inschrijving in het bezit te zijn van een webwinkel waar (feestdagen) attenties en cadeaubonnen besteld kunnen worden.
Eis 22.	Alle geschenken in het assortiment dienen in alle opzichten te voldoen aan de in Nederland en in alle lidstaten geldende regels of aan EU-regels geldende overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
UE 37.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn tot het leveren van (feestdagen) attenties en cadeaubonnen, zoals is beschreven in het Beschrijvend document en deze Specificatie van de Opdracht.
UE 38.	Opdrachtnemer biedt op alle artikelen een marktconforme garantie, welke in overeenstemming is met de Europese wetgeving. De garantie dient zowel op het artikel zelf als de bedrukking te betreffen.
UE 39.	Indien opdrachtgever aanspraak wil maken op de garantie zal hij hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure gebruiken, zoals is opgenomen in paragraaf 5.9.
UE 40.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, beschikken over een voor Nederland geldig identiteitsbewijs.
UE 41.	Opdrachtnemer is verplicht alle wet- en regelgeving die verband houdt met de Opdracht na te leven (o.a. voedselveiligheid, HACCP en transport).
UE 42.	Opdrachtnemer zal, op verzoek van opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
UE 43.	Voor bestelgemachtigden van opdrachtgever is het tenminste mogelijk om op Werkdagen tussen 08.00 uur - 18.00 uur contact op te nemen met opdrachtnemer.

5.2. Assortiment

Eis 23.	In aansluiting op Eis 21, biedt inschrijver een ruim en breed assortiment attenties en cadeaubonnen aan, bestaande uit tenminste de onderstaande productgroepen/categorieën: - (digitale) cadeaubonnen (zoals VVV-bon, Bol.com-bon, boekenbon, bioscoopbon, diner-cheque) - chocolade en snoep (zoals bonbons en chocoladerepen) - dranken (zoals wijn, bier en likeur) - boeken (zoals reizen, vrijetijd, koken & bakken en kunst) - wenskaarten (zoals geboorte, felicitatie en jubilea) - geboorteartikelen (zoals knuffels en slofjes) <i>Het staat de opdrachtnemer vrij om geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webwinkel.</i>
---------	---

Eis 24.	In aansluiting op Eis 21 biedt inschrijver een ruim en breed assortiment attenties aan binnen de bestaande productgroepen/categorieën, bestaande uit tenminste de onderstaande thema's: - feestdagen artikelen (food en non-food): Pasen, Sinterklaas, Kerst (zoals chocoladeletter, pepernoten en paaseitjes) - seizoensartikelen welke niet feestdagen gerelateerd zijn (food en non-food; zoals bloemenzaadjes, strandpakket en winterbox) <i>Het staat de opdrachtnemer vrij om geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webwinkel.</i>
Eis 25.	Het assortiment bestaat in totaal uit minimaal 100 individuele artikelen, waarbij verschillende waarden in cadeaubonnen per cadeaubontype en verschillend aanbod in milliliters van dranken niet wordt meegerekend.
Eis 26.	Binnen elke productgroep dient de inschrijver meerdere (duurzame) artikelen aan te bieden, waarbij een diversiteit wordt geboden op het gebied van kwaliteit, uitstraling, kleur en/of uitvoering.
Eis 27.	Aangeboden artikelen zijn representatief om namens de Belastingdienst als dankbetuiging te dienen bij het optreden van een gastspreker, bij het houden van een lezing en bezoek aan buitenlandse instanties.
Eis 28.	Indien inschrijver in zijn assortiment activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dan zijn deze activiteiten landelijk dekkend in Nederland.
Eis 29.	De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal zes maanden. Indien het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.
Eis 30.	Aangeboden drank- en etenswaren dienen voor opening ongekoeld bewaard te kunnen worden.
Eis 31.	Conform het beleid van de Belastingdienst dient er in de webwinkel een ruim assortiment aan attenties te worden opgenomen, waarbij een maximum bedrag geldt van € 25,- en € 50,- inclusief btw en verzendtarief. Dit respectievelijk in verband met ambstjubilarissen en uitstroom van personeel. (In deze categorie is een cadeaubon niet toegestaan.)
Eis 32.	Inschrijver biedt een divers aanbod in food en non-food attenties welke een maximale waarde van € 15,- bedragen, inclusief btw en exclusief verzendtarief. (In deze categorie is een cadeaubon niet toegestaan.)
UE 44.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat het seizoensaanbod en het feestdagen gerelateerde aanbod tijdig (minimaal 8 weken voor start seizoen en/of feestdag) beschikbaar is in de webwinkel.
UE 45.	Opdrachtnemer vermeldt per artikel de huidige voorraadbeschikbaarheid en opdrachtnemer zorgt er voor dat deze te allen tijde accuraat is.
UE 46.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan andere artikelen aan te bieden die mogelijk in strijd zijn met andere overeenkomsten van de opdrachtgever. Beoordeling van dit aspect behoort toe aan de opdrachtgever. Zodra opdrachtgever constateert dat een artikel

wordt aangeboden, waarvoor reeds een andere overeenkomst geldt, zal opdrachtnemer dat artikel uit de catalogus halen.

UE 47. Gedurende de Raamovereenkomst dient opdrachtnemer in staat te zijn om na iedere contractperiode van 1 jaar het assortiment voor minimaal 25% te wijzigen of aan te vullen met nieuwe artikelen.

Afstemming over de te wijzigen/ toe te voegen artikelen vindt plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

UE 48. In aanvulling op UE 47, de te wijzigen/ toe te voegen artikelen bevinden zich in dezelfde prijscategorie als de huidige artikelen welke worden vervangen en/of de toevoeging van gelijksoortige artikelen binnen het huidige assortiment.

5.2.1. Aanbod cadeaubonnen

Eis 33. In de webwinkel (E-catalogus) neemt inschrijver minimaal 10 verschillende soorten cadeaubonnen (ongeacht verschillende waardes) op, waarmee de besteller de mogelijkheid krijgt om geschenken te kopen.

Eis 34. Elke soort cadeaubon kent een variatie van tenminste drie verschillende waarden.

Eis 35. De waarde van alle aangeboden cadeaubonnen zijn vermeld in Euro's en inclusief btw en eventuele verzendtarieven.

Eis 36. Een cadeaubon heeft een minimale geldigheidsduur van tenminste drie (3) jaren, gerekend vanaf activatiedatum.

Eis 37. Minimaal 5 van de minimaal 10 soorten aangeboden cadeaubonnen zijn voorzien van een EGI-vergunning (Elektronische Geld Instelling).

Eis 38. De cadeaubonnen vertegenwoordigen een contante waarde. Ten tijde van versturing van de cadeaubonnen hebben de cadeaubonnen geen waarde. Het saldo op de kaart moet later, bijvoorbeeld door middel van een code die separaat wordt toegestuurd, worden geactiveerd.

Eis 39. De cadeaubonnen dienen inwisselbaar te zijn bij grotere bekende ketens en/of warenhuizen. De cadeaubonnen dienen zowel online als offline besteed te kunnen worden.

Eis 40. Voor minimaal 5 soorten cadeaubonnen geldt dat het bedrag niet in één keer hoeft te worden besteed (meerdere kleine bestedingen zijn mogelijk).

Eis 41. Cadeaubonnen dienen aan te sluiten op de betaalwijze in de betreffende (online) winkels en/of bedrijven en het nieuwe pinnen.

UE 49. Opdrachtnemer verzend de activatiecode voor een cadeaubon alleen aan de geadresseerde ontvanger van de cadeaubon.

UE 50. Indien opdrachtnemer op zijn aangeven de bestelling van cadeaubonnen niet, niet geheel, of niet tijdig conform de eisen kan leveren, dan is opdrachtgever vrij de bestelling geheel of ten dele te plaatsen bij een derde. Dit geldt wanneer er in totaliteit geen cadeaubonnen beschikbaar zijn. Dit geldt dus niet wanneer er enkele soorten niet beschikbaar zijn.

5.3. Webwinkel

Eis 42.	Het assortiment van de inschrijver wordt door middel van een digitale catalogus (webwinkel) beschikbaar gesteld.
Eis 43.	Inschrijver dient bijvoorbeeld middels banners, headers of pop-ups in de webwinkel opdrachtgever te informeren over actuele zaken, zoals o.a. speciale acties en/of seizoensgebonden acties.
Eis 44.	De prijs van een artikel dient bij de afbeelding van het artikel zichtbaar te zijn in Euro en inclusief btw te zijn vermeld.
Eis 45.	De verzendtarieven (inclusief btw) dienen duidelijk bij de afronding van een bestelling zichtbaar te zijn op de webshop.
Eis 46.	Inschrijver garandeert dat de webwinkel uiterlijk 2 maanden na definitieve gunning volledig beschikbaar en gebruiksklaar is voor opdrachtgever.
Eis 47.	De webwinkel is, uiterlijk 2 maanden na definitieve gunning, gekoppeld aan het SAP-portaal van opdrachtgever. Bestellingen vinden daardoor rechtstreeks en digitaal plaats bij opdrachtnemer.
Eis 48.	Inschrijver garandeert dat er minimaal 250 gebruikers tegelijkertijd actief gebruik kunnen maken van de webwinkel.
Eis 49.	De webwinkel dient te worden aangeboden in de Nederlandse taal.
Eis 50.	De webwinkel moet over de functionaliteit beschikken om één of meerdere bestelling(en) te kunnen: (a) vooruitplannen; (b) wijzigen; en/of (c) annuleren tot 24 uur voor aflevertijd zonder meerkosten.
Eis 51.	In aanvulling op Eis 50, onderdeel a vooruitplannen: Opdrachtgever stelt geen eisen aan de wijze waarop de functionaliteit werkzaam is om vooruit te plannen, te wijzigen en/of te annuleren tot 24 uur voor aflevertijd zonder meerkosten. Het is aan opdrachtnemer om te zorgen dat deze functionaliteit werkzaam is via de webwinkel.
Eis 52.	In aanvulling op Eis 50, onderdeel c: Dit heeft geen betrekking op bulkorders, aangezien bulkorders maatwerkopdrachten betreffen. Deze maatwerkopdrachten worden na een goedgekeurde offerte afgenomen, waarbij geldt dat zowel de leveringstermijn als ook de annuleringstermijn in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden afgestemd. Hierbij geldt dat de leveringstermijn maximaal 3 weken mag duren (zie Beschrijvend document, pagina 27, wens 4). Voor de annuleringstermijn geldt dat opdrachtgever minimaal tot 2 weken voor levering mag annuleren.
UE 51.	Communicatie via de webwinkel verloopt voor interne klanten via een OCI- koppeling (punch-out). De specificaties waaraan de koppeling moet voldoen en een beschrijving van dat proces zijn opgenomen in bijlage 3 – Centrale voorziening Catalogusplatform.
UE 52.	Bij aanvang van de implementatieperiode moet de winnende inschrijver aan UE 51 voldoen dat de webwinkel verloopt via een OCI-koppeling.
UE 53.	Opdrachtnemer garandeert gedurende een kalenderjaar een beschikbaarheid van de webwinkel van minimaal 98%, conform de benoemde tijden in UE 56.

UE 54.	Opdrachtnemer dient bij elk artikel in de webwinkel minimaal: (a) één afbeelding, (b) een detailomschrijving (denk aan gewicht, inhoud in ml, smaak) en (c) de prijs van het betreffende artikel te tonen.
UE 55.	In de webwinkel worden eerst de duurzame artikelen getoond, door middel van een duidelijk symbool en/of tekst, hierdoor is voor bestellers direct zichtbaar dat het een duurzaam artikel betreft.
UE 56.	De webwinkel is op Werkdagen tenminste tussen 07.00 uur en 19.00 uur beschikbaar voor de opdrachtgever.
UE 57.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de computerapparatuur, software en de server waar databestanden intern of extern staan opgeslagen en dient er al het (redelijkerwijs) mogelijke aan te doen om de data in de webwinkel te beveiligen.
UE 58.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van backups van de opgeslagen gegevens in de webwinkel.
UE 59.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever op de hoogte indien updates en releases langer dan 60 minuten duren.
UE 60.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de webwinkel wordt gepleegd en dat de website, via welke de webwinkel toegankelijk is voor de bestelgemachtigden, online blijft. Onderhoud aan de webwinkel, waardoor deze tijdelijk offline is, dient plaats te vinden op tijden buiten de beschikbaarheidstijden, zoals vermeld in UE 56.
UE 61.	Opdrachtnemer heeft een noodprocedure indien de webwinkel door omstandigheden niet operationeel is.
UE 62.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn besturingssysteem wordt ondersteund en/of aan alle andere systeemvereisten voldoet, zodat de webwinkel beschikbaar is via de webbrowser Google Chrome.
UE 63.	De webwinkel dient gebruik te maken van een SSL-certificaat.
UE 64.	Op de webwinkel staat duidelijk vermeldt op welke manier de gebruikers contact kunnen opnemen met de opdrachtnemer in geval ondersteuning gewenst is.
UE 65.	Alleen geautoriseerde (gemandateerde) medewerkers van opdrachtgever mogen bestellen.
UE 66.	Gedurende het bestelproces is het telefoonnummer van de klantenservice van opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm.
UE 67.	Alle functionaliteiten van de webwinkel kunnen door opdrachtgever volledig benut worden. Opdrachtnemer is in staat om via de webwinkel grafische bestanden (JPG, GIF e.d.) te ontvangen, wanneer deze benodigd zijn voor de opdracht.
UE 68.	Alle met de bestelling en levering (feestdagen) attenties en/of cadeaubonnen gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de webwinkel. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
UE 69.	De in de webwinkel weergegeven prijzen zijn inclusief btw.

UE 70. Bij een bestelling moet opdrachtgever een bestelnummer, kostenplaats en referentienummer voor facturatie mee kunnen geven.

UE 71. De webwinkel beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor 'maatwerk' bestellingen te kunnen doen binnen de scope van de Raamovereenkomst.
Onder maatwerk verstaat de Belastingdienst: alles buiten het standaard aanbod in de catalogus.

UE 72. In de webwinkel is duidelijk zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, versgarantie, verpakking) zijn gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

5.4. Verpakking

UE 73. Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van opdrachtgever artikelen (eventueel tegen meerkosten) te voorzien van een geschenkverpakking. De geschenkverpakking kan worden gebruikt om een speciale boodschap over te brengen naar de ontvanger.
Bijvoorbeeld een speciale wijn doos voor een jubileumcadeau of een klein kaartje.

UE 74. Opdrachtnemer voorziet ook artikelen met geschenkverpakking van een verzendverpakking bij levering, welke voldoet aan de milieucriteria, zoals opgenomen in UE 3 en UE 4 genoemde eisen.

5.5. Implementatie

Eis 53. De winnende inschrijver die in aanmerking komt voor gunning en de inschrijver die aanmerking komt voor de positie Wachtkamerpartij, 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 en de eventuele Wachtkamerpartij 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 opdrachtnemer geen kosten in rekening aan opdrachtgever.
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 webwinkel tijdens de implementatiefase en aanpassingen in de webwinkel. Na akkoord van de opdrachtgever kan het voorstel door opdrachtnemer uitgevoerd worden.

5.6. Adviesfunctie

UE 76.	Opdrachtnemer is in staat advies uit te brengen aangaande toepasselijke (feestdagen) attenties voor diverse gelegenheden, zoals een bedankje, promotie van Belastingdienstonderdelen en personeelsaangelegenheden voor gasten, personeel en externen.
UE 77.	Opdrachtgever kan casussen voorleggen, waarbij opdrachtgever een passend artikel aan dient te bieden. Deze adviesfunctie dient bij de prijs te zijn inbegrepen.

5.7. Logistieke eisen

5.7.1. Leveringen en levertijden

UE 78.	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland).
UE 79.	Opdrachtnemer verzend de standaard gekozen attenties aan het aangegeven afleveradres(sen), besteld voor 12.00 uur op Werkdagen, binnen maximaal 3 Werkdagen na bestelling, tenzij anders overeengekomen.
UE 80.	Spoedbestellingen van standaard attenties die vóór 11.30 uur geplaatst worden dienen dezelfde Werkdag vóór 16.00 uur te worden verzonden aan het aangegeven afleveradres(sen), tenzij op een ander moment is gewenst door de opdrachtgever.
UE 81.	Spoedbestellingen van standaard attenties die geplaatst zijn tussen 11.30 uur en 17.00 uur zullen de volgende Werkdag vóór 12.00 uur worden verzonden aan het aangegeven afleveradres(sen), tenzij anders gewenst door de opdrachtgever.
UE 82.	Opdrachtnemer garandeert leveringen van spoedbestellingen van standaard attenties besteld vanaf 17.00 uur op Werkdagen binnen 1 Werkdag te verzenden aan het aangegeven afleveradres(sen).
UE 83.	Indien de levering van de standaard attenties niet binnen de gestelde levertijd (zie UE 79, UE 80, UE 81 en UE 82) kan worden geleverd, zal opdrachtnemer de besteller hiervan tijdig op de hoogte stellen.
UE 84.	Opdrachtnemer zorgt dat de besteller wordt geïnformeerd indien de ontvanger de bestelling weigert in ontvangst te nemen.
UE 85.	Er zijn twee (2) mogelijkheden voor leveringen van standaard attenties van de webwinkelbestellingen. Een bestelling kan op verzoek van opdrachtgever worden geleverd aan: 1. Huisadressen van de medewerkers van opdrachtgever. (Dit houdt in 1 bestelling met één of meerdere afleveradressen.) 2. Eén adres (kantoor) van opdrachtgever. Hierbij dienen alle bestelde artikelen zoveel mogelijk gebundeld te zijn in één (1) pakket.
UE 86.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, te laat geleverde, beschadigde, onvolledige en/of manco bestellingen.
UE 87.	Bestellingen die niet conform de bestelling zijn of later dan de afgesproken datum worden geleverd, dienen de mogelijkheid te hebben kosteloos retour genomen te worden c.q. kosteloos te worden geannuleerd.

UE 88.	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98% per kwartaal. <i>De opdrachtgever verstaat onder leverbetrouwbaarheid: het op tijd, in de juiste staat en hoeveelheid afleveren van de bestelde artikelen.</i> <i>De leverbetrouwbaarheid wordt gebaseerd op de gevraagde leverdatum en de daadwerkelijke gerealiseerde leverdatum. Indien opdrachtnemer binnen een kalenderjaar drie maal de overeengekomen leveringsbetrouwbaarheid niet haalt, is opdrachtnemer in verzuim en kan dit leiden tot ontbinding van het contract conform artikel 16.1 van de ARIV-2018.</i>
--------	---

UE 89.	Voor bestellingen voor een specifiek evenement of gelegenheid met een evenementdatum (fatale datum) geldt een leverbetrouwbaarheid van 100% per kalenderjaar.
--------	--

UE 90.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal de leverbetrouwbaarheid. <i>Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde Opdrachten ten opzichte van het totaal aantal Opdrachten. Gedeeltelijk te laat geleverde Opdrachten worden als te laat geleverde Opdrachten beschouwd.</i>
--------	---

5.8 Klachtenprocedure en klantenservice

UE 91.	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie of helpdesk, waar klachten via de webwinkel, per e-mail en/of telefonisch gemeld kunnen worden bij opdrachtnemer.
--------	---

UE 92.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op Werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
--------	--

UE 93.	De medewerkers van opdrachtnemer, waarmee opdrachtgever contact heeft, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
--------	--

UE 94.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 Werkdag (24 uur) voor het beantwoorden van een vraag of klacht.
--------	--

UE 95.	Operationele vragen/klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, dienen binnen 4 uur na melding te zijn opgelost.
--------	---

UE 96.	Zo spoedig mogelijk na levering controleert opdrachtgever het geleverde. Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk maar ten minste binnen 2 Werkdagen contact worden opgenomen met opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen 1 werkdag de levering. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.
--------	--

UE 97.	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.
--------	--

5.9 Contractmanagement, rapportage en Key Performance Indicators

5.9.1 Contractmanagement

Communicatie

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met opdrachtnemer:

- Operationeel (niveau van de bestelgemachtigden): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie.
- Operationeel-tactisch: betreft de contractuitvoering en managementrapportages met betrekking tot o.a. rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, verbetertrajecten.
- Tactisch-strategisch: betreft o.a. algemene contractuitvoering, managementrapportages, rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, duurzaamheid, verbetertrajecten.

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

UE 98.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon/-personen aan voor de contractmanager van opdrachtgever.
--------	--

UE 99.	Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon/-personen van opdrachtnemer.
--------	--

Overleggen

Overleggen vinden plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

UE 100.	<u>Operationeel niveau</u> met de bestelgemachtigden van opdrachtgever. Dit betreft o.a.: - De lopende en toekomstige inkoop Opdrachten, afhandeling offertes en facturatie. - Het functioneren van de webshop, levertijdbewaking, correcte voorraadbeschikbaarheid en follow-up klachten. Frequentie: op afroep
---------	--

UE 101.	<u>Tactisch niveau</u> met de contractmanager van Belastingdienst/ SSO CFD. Dit betreft o.a.: - De kwartaalgesprekken over de algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages. - Rapportages met betrekking tot klachten en verbetertrajecten, kaders implementatie, leveranciersgesprekken, prestatie monitoring inregelen en vaststellen, verzamelen stuurinformatie (spend), contractmutaties, contractevaluatie, looptijd bewaken. Frequentie: per kwartaal en indien opdrachtgever dit nodig acht op afroep.
---------	--

UE 102.	<u>Strategisch niveau</u> met de productmanager Logistiek van de Belastingdienst/ SSO CFD. Dit betreft een jaarlijkse evaluatie over de uitvoering van de Raamovereenkomst met de opdrachtgever. Frequentie: jaarlijks
---------	---

UE 103. Opdrachtnemer neemt een proactieve rol 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 weken 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.

UE 104. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:

- Uitvoering van de Raamovereenkomst.
- Algemene voortgang en prestaties.
- Escalaties vanuit het tactisch/operationeel overleg.
- Ontwikkelingen bij de Belastingdienst, in de markt of opdrachtnemer.

Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.

UE 105. Tijdens het tactisch en strategisch overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:

- Managementrapportages.
- Evaluatie afspraken, norm versus uitvoering van de dienstverlening.
- Operationele en personele aangelegenheden.
- Eventuele knelpunten in de dienstverlening en escalaties.
- Financiële rapportages en toelichtingen.
- Prijzen en facturatie.
- Communicatie, klachtenregistratie, klachtenbehandeling en klachtenafwikkeling.
- Assortiment.
- Nieuwe productontwikkelingen waaronder innovatie, MVO/duurzaamheid en efficiëntie.

5.9.2 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 106. Na ingang van de Raamovereenkomst dient opdrachtnemer per kalenderkwartaal een rapportage 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 107. De managementrapportage dient minimaal de navolgende onderwerpen te omvatten:

Bestellingen, leveringen en retouren:

- Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep/prijs.
- Afgenomen artikelen in:
 - Aantal en bedrag in de betreffende periode.
 - Per bestelorder (inclusief besteldatum, artikelnummer, artikelomschrijving, naam en locatie van besteller, prijs, afleverdatum).
- Totale omzet per organisatie en totaal.
- Leverbetrouwbaarheid van het kwartaal.
- Overzicht van aantal geretourneerde artikelen, inclusief:
 - besteldatum
 - artikelnummer
 - artikelomschrijving
 - naam en locatie van besteller
 - prijs
 - afleverdatum
 - retourdatum
 - reden van retour

Webwinkel:

- Beschikbaarheid webwinkel.
- Downtime webwinkel: aantal Werkdagen dat de webwinkel 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.

Duurzaamheid:

- Aanbod duurzame artikelen en biobased verpakkingen.
- Percentage duurzame artikelen en een groeiplan duurzame attenties en biobased verpakkingen.
- Groeiplan Internationale Sociale Voorwaarden.

UE 108. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eenzijdig onderwerpen in de managementinformatie gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen en/of toe te voegen.

UE 109. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk twee weken na het verstrijken van het kwartaal de digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat en welke kan worden geopend in Microsoft Office 365, over het afgelopen kwartaal. De opdrachtnemer verstuurt dit via e-mail aan de contractmanager van opdrachtgever.

UE 110. Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages met beide partijen nader overeengekomen.

5.9.3 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 111. KPI 1: Leverbetrouwbaarheid

Hierop dient opdrachtnemer gemeten per kwartaal gelijk aan of meer dan 98,0% te scoren.

Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het percentage leveringen dat binnen de door besteller gevraagde levertijd (UE 79, UE 80, UE 81 en UE 82) worden afgeleverd door opdrachtnemer, indien deze gevraagde levertijden conform deze Raamovereenkomst zijn.

UE 112. KPI 2: Klachtenafhandeling

Hierop dient opdrachtnemer gemeten per kwartaal gelijk aan of meer dan 99,0% te scoren.

Onder klachtenafhandeling wordt verstaan: Het oplossen van voorgedane klachten binnen één Werkdag (UE 94).

UE 113. Indien opdrachtnemer aan twee achtereenvolgende kwartalen niet aan (één van) bovenstaande KPI's voldoet (UE 111 en EU 112), heeft opdrachtgever het recht een boete van € 10.000,- te heffen, onverlet het recht van opdrachtgever verdere schade te verhalen.

5.10 Informatiebeveiligingseisen

UE 114. Opdrachtnemer garandeert dat persoonsgegevens van opdrachtgever niet in handen van derden komen.

UE 115. Na beëindiging van deze 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 116. 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 117. Informatie over opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.