



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij: 'Online verkoop voer- en vaartuigen' (IUC23-683)

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	4
1.1. Eisen	4
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	5
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	5
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	5
2.2.1. Social return	5
2.2.2. CO2-voetafdruk	7
2.3. Verzekering	8
2.4. Business Etiquette.....	8
2.5. Integriteit.....	8
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	9
3.1. Algemene voorwaarden.....	9
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	10
4.1. Prijsstelling.....	10
4.2. Financiële afspraken m.b.t. veilingopbrengst	11
4.3. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	11
4.3.1. Factureren en bestellen	11
4.3.2. Eisen leveranciersportaal.....	12
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	13
5.1. Beschrijving van de opdracht.....	13
5.2. Werkwijze	14
5.3. Uitgangspunten.....	15
5.4. Digitale samenwerking.....	15
5.4.1. Opdrachtverstrekking	16
5.4.2. Webportaal	17
5.5. Stallingslocaties	18
5.6. Klachtenprocedure	18
5.7. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal.....	19
5.8. Calamiteitenplan	19
5.9. Bereikbaarheid.....	19
5.10. Transport	19
5.11. Terugtrekking na opdrachtverstrekking	19
5.12. Voer- of vaartuig niet klaar voor transport.....	20
5.13. Personele kaders.....	20

5.14.	<i>Implementatie</i>	21
5.15.	<i>Contractmanagement</i>	21
5.16.	<i>Rapportages, communicatie en controle</i>	22
5.17.	<i>(Informatie)beveiliging kaders</i>	23

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Online verkoop voer- en vaartuigen'. 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 overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	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 overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De Aanbestedende dienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. De Aanbestedende dienst wil klanten, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Door middel van toepassing van het ambitieweb is vastgesteld dat binnen deze aanbesteding en in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen de thema's 'social return' en 'CO2 voetafdruk' aanknopingspunten bieden voor het realiseren van maatschappelijke waarde.

2.2.1. Social return

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

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

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

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

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

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

Op 1 januari 2018 is een nieuwe Rijksbrede werkwijze social return ingegaan, onder de noemer Maatwerk voor Mensen (MvM). MvM heeft een experimenteel en innovatief karakter. In deze nieuwe werkwijze social return 2.0 is sprake van een vormvrijere invulling en wordt standaard vervangen door maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is. Hierbij is social return geen checklist meer, maar meer een doel dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk bepalen en uitvoeren.

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

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de loonsom wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 Kalenderdagen na afloop van deze periode, een compleet ingevuld en ondertekend periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de loonsom. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil ontvangen.
UE 3.	Wanneer op basis van de periodieke 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 UE1, kan de Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast waarom de Opdrachtnemer het genoemde percentage niet behaalt. b) stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast waarmee de Opdrachtnemer alsnog gaat voldoen aan de verplichting tot social return.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een nota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. De opgelegde betaling kan maximaal 100% van het openstaande bedrag zijn.
UE 5.	Voorafgaand aan het tekenen van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door Opdrachtgever.

2.2.2. CO2-voetafdruk

De Opdrachtgever wil bij Opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen voor uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken. Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om goederen te vervoeren en de uitstoot als gevolg van een zo effectief mogelijke uitvoering door de logistieke dienstverlener. Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen.

De beste manier om een continue uitstootreductie te bereiken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is door het uitvoeren van goede metingen van de uitstoot, door de monitoring van de logistieke keten, door regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en door verbetertrajecten af te spreken.

De Aanbestedende dienst ziet de uitvoeringseisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk de CO2 voetafdruk binnen de Opdracht inzichtelijk maken en verkleinen.

UE 6.	Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten.
UE 7.	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
UE 8.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://www.dieselnet.com/standards/#eu

en <http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm>

UE 9. Opdrachtnemer spant zich, gedurende de gehele contractperiode, in om zero emissie voertuigen in te zetten en op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom) en tegelijkertijd haar lucht, weg en overige voertuigen te moderniseren.

2.3. Verzekering

UE 10. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: - Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar; - Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

2.4. Business Etiquette

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

2.5. Integriteit

Eis 3. Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlage 4.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen overeenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de Raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

De 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.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad in Bijlage 9 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in transportkosten en een handlingfee, tenzij anders vermeld.
Eis 6.	De opgegeven transportkosten en handlingfee dient realistisch en marktconform te zijn. Opgegeven transportkosten en handlingfee die afwijken van de vastgestelde bandbreedte voldoen niet aan deze eis en zal de inschrijving ter zijde gelegd worden.
Eis 7.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de transportkosten of handlingfee, 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 inschrijver.
Eis 8.	De kosten voor het transport van voer- en/of vaartuigen >3.500 kg zal middels een nadere offerte uitgevraagd worden aan Opdrachtnemer door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal ten alle tijden akkoord moeten geven op de nadere offerte voordat het transport kan plaatsvinden.
Eis 9.	De prijsopgave 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 10.	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 geoffeerde prijzen.
Eis 11.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd en leiden tot ter zijde leggen van de inschrijving.
Eis 12.	De geoffeerde prijzen zijn vast van tot en met 31-03-2026 De door inschrijver geoffeerde prijzen staan vast tot 1 april 2026. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per 1 april, en voor het eerst met ingang van 2026, worden aangepast met de jaarmutatie DPI van de tabel "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100" of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het tweede kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1698666201476 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 maart schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

4.2. Financiële afspraken m.b.t. veilingopbrengst

UE 11.	Na verkoop factureert Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Deze factuur dient binnen maximaal 14 Kalenderdagen te zijn overgemaakt op het bankrekeningnummer ten name van Opdrachtgever onder vermelding van het kenmerk.
UE 12.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid onaangekondigd audits uit te voeren op de juistheid van de verkoopopbrengst.
UE 13.	Opdrachtnemer accepteert geen contante betalingen van de koper.
UE 14.	De door de koper te betalen verkoopprijs dient op een derdengeldenrekening, geopend door Opdrachtnemer, te worden gestort.
UE 15.	De facturatie, van de door de kopers in een veiling gekochte voer- en/of vaartuigen, en het toezicht op betaling is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
UE 16.	Opdrachtnemer factureert wekelijks aan Opdrachtgever onder andere de handlingfees en transportkosten.

4.3. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.3.1. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het

leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

4.3.2. 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 is de set aan eisen uitgewerkt die de aanbestedende dienst kan opnemen in het Programma van Eisen (PvE).

UE 17.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten 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 18.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 19.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de dienst door Opdrachtnemer.
--------	--

UE 20.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
--------	--

UE 21.	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 22.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Beschrijving van de opdracht

De scope van deze uitbestedingsopdracht omvat verschillende essentiële aspecten met betrekking tot de online verkoop van voer- en vaartuigen.

UE 23.	Opdrachtnemer is in staat om na definitieve gunning en aanvaarding van de Opdracht te starten met de implementatie en uitvoering ervan.
--------	---

UE 24.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (online) veilen van de door Opdrachtgever aangeboden voer- en/of vaartuigen.
--------	---

De opdracht 'voer- en vaartuigen' bestaat uit:

1. Transport: Het transport van voer- en vaartuigen vanaf de locatie waar deze beheerd worden naar de online verkooplocatie, valt binnen de scope. Dit omvat het zorgvuldig en veilig vervoeren van de goederen om ervoor te zorgen dat deze in dezelfde staat bij het verkooppunt aankomen.
2. Het berekenen van een eventuele op- of afslag is onderdeel van de opdracht. Dit proces is van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat de goederen correct en marktconform worden geprijsd, wat de opbrengst van de verkoop kan optimaliseren.
3. Verkoop klaar maken: Het gereedmaken van de voer- en vaartuigen voor de online verkoop behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Dit omvat het schoonmaken (indien nodig), eventueel verwijderen van overheidskenmerken (indien nodig) en eventueel aanvullend voorbereiden van de voer- en vaartuigen (indien nodig), zodat deze aantrekkelijk zijn voor potentiële kopers.
4. Het online platform: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het online platform waarop de verkoop plaatsvindt. Dit omvat het leveren, het beheer, het plaatsen van de producten, het verzorgen van duidelijke foto's en volledige beschrijvingen, het beheren van biedingen en eventuele technische ondersteuning.
5. Kijkmoment: Het organiseren van een kijkmoment voor geïnteresseerde kopers om de voer- en vaartuigen persoonlijk te inspecteren, indien gewenst, valt binnen de scope. Hierdoor kunnen potentiële kopers een beter inzicht krijgen in de staat en kwaliteit van de goederen voordat ze een beslissing nemen.
6. Verkoop op locatie: In bepaalde gevallen moet het mogelijk zijn om de verkoop te organiseren op de locatie waar de voer- en/of vaartuigen worden beheerd door Opdrachtgever. In dat geval is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de beschikbaarheidstelling van de locatie en Opdrachtnemer voor alle overige werkzaamheden rondom een veiling. Deze situatie doet zich voor bij:
 - a. defensie voer- en of vaartuigen welke niet op transport gaan/kunnen naar Opdrachtnemer;
 - b. voer- en/of vaartuigen waarvoor het, bijvoorbeeld uit oogpunt van kosten, niet wenselijk is om deze te transporteren naar Opdrachtnemer. De keuze en de beslissing van Opdrachtgever is hierin leidend. Opdrachtnemer heeft niet de mogelijkheid om voor deze uitzonderingssituaties aanvullende kosten in rekening te brengen.
7. Levering van voer- en vaartuigen: Het organiseren van de levering van de verkochte voer- en vaartuigen aan de kopers wordt ook meegenomen in de Opdracht. Dit omvat het vrijwaren en het coördineren van de logistiek, waarbij de overdracht plaatsvindt op de verkooplocatie.
8. Financiële afwikkeling: Het volledige financiële proces, inclusief het innen van betalingen van kopers, valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de financiële transacties op een veilige en betrouwbare manier worden afgehandeld.
9. Klachtenafwikkeling: Het behandelen van klachten van kopers en het nemen van passende maatregelen om eventuele problemen op te lossen wordt eveneens binnen de scope van de Opdracht opgenomen. Dit is belangrijk om een goede klantenservice te waarborgen en het vertrouwen van kopers te behouden.

UE 25.	De Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om in uitvoerende zin de Opdracht goed te kunnen uitvoeren ofwel voor alle gevraagde diensten een kwalitatief goed netwerk heeft van of kan inschakelen. De Opdrachtnemer en zijn netwerk zijn ter zake kundig en hebben bevoegd personeel, dat dusdanige kwalificaties bezit dat de gevraagde dienstverlening met de juiste methodes en voorzieningen kan worden verricht.
--------	---

5.2. Werkwijze

De aan Opdrachtnemer aangeboden voer- en vaartuigen worden door Opdrachtgever onderverdeeld in twee hoofdcategorieën:

- I. Overcomplete partijen rijksgoederen (vanaf hier: OCP). Dit zijn voer- en vaartuigen die door andere rijksdiensten overtollig zijn gesteld en ter verkoop worden overgedragen aan Opdrachtgever.
- II. In beslag genomen partijen die door Opdrachtgever moeten worden verkocht (vanaf hier: IBP). Dit zijn voer- en vaartuigen die in beslag genomen worden door het OM, CJIB en de Belastingdienst.

De werkwijze bij beide categorieën is als volgt:

1. Opdrachtgever ontvangt een melding van een rijksdienst dat er OCP of IBP voer- en vaartuigen beschikbaar zijn. Opdrachtgever beoordeelt of deze verkoopwaardig zijn. De voer- en vaartuigen die voor veiling worden aangeboden aan Opdrachtnemer, worden altijd door Opdrachtgever bepaald. Opdrachtgever draagt zorg voor de check op identiteit, diefstalsignalering en bezwaarregistratie. Het leeghalen van de voer- en vaartuigen valt onder de verantwoording van Opdrachtgever.
2. De voer- en/of vaartuigen worden door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer aangemeld via een webservice die Opdrachtnemer beschikbaar stelt. (De technische vorm waarin dit kan plaatsvinden is beschreven in paragraaf 5.4).
3. De voer- en vaartuigen worden op een afgesproken datum, door Opdrachtnemer opgehaald. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat minimaal 75% van de voer- en vaartuigen binnen vijf dagen en 95% binnen maximaal tien dagen is opgehaald.
4. De overdracht van de voer- en vaartuigen vindt plaats tussen de medewerker(s) van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, of de medewerkers van Vervoerder ingeschakeld door Opdrachtnemer. De in stap 2 verstrekte transportlijst geldt als overdrachtsdocument waarop door beide partijen wordt getekend voor overdracht/ontvangst in stap 3. Afwijkingen worden op de lijst aangetekend en door Opdrachtnemer per omgaande gecommuniceerd met Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer verwerkt de ontvangen voer- en vaartuigen en draagt zorg voor het verkoop klaarmaken en de veiling van deze voer- en vaartuigen. Gewenste doorlooptijd is hierbij maximaal 14 Kalenderdagen.
6. Na het sluiten van de veiling worden de resultaten door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. In deze informatie is duidelijk aangegeven welk voer- en/of vaartuig het betreft, wat de taxatiewaarde is en wat de geboden waarden zijn. (De technische vorm waarin dit kan plaatsvinden is beschreven in paragraaf 5.4).
7. Opdrachtgever is de beslissende partij bij gunning en streeft ernaar uiterlijk de volgende werkdag te beslissen over de gunning van de kavels en informeert Opdrachtnemer welke voer- en vaartuigen wel en welke niet gegund kunnen worden.
8. Op basis van het akkoord van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer de kavels.
9. Opdrachtnemer regelt de afwikkeling van de verkoop (betaling van de kavel(s), ophalen van de kavel(s) door de koper, klachtenafhandeling).
10. Opdrachtnemer verzorgt binnen maximaal 14 Kalenderdagen na ontvangst factuur de afrekening met Opdrachtgever. De afrekening bestaat uit,
 - a. Opbrengstwaarde van de verkochte voer- en/of vaartuigen;
 - b. Geheven BTW door Opdrachtnemer;
 - c. Een overzicht met de verkochte en betaalde voer- en/of vaartuigen alsmede de gegunde voer- en/of vaartuigen die niet zijn afgehaald (de technische vorm waarin dit kan plaatsvinden is beschreven in paragraaf 5.4)
11. Betalingen worden ontvangen en uitbetaald middels een derdengeldenrekening.
12. Indien het voer- of vaartuig niet na twee keer inbrengen is verkocht, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Met als doel:

- a. bepalen of de verkoop wordt gecontinueerd en zo ja wat daar voor nodig is;
 - b. bepalen of het onverkochte item/artikel geretourneerd wordt aan Opdrachtgever.
13. De hierboven beschreven werkwijze kan op verzoek van Opdrachtgever worden aangepast of aangevuld. Ook kunnen aanvullende werkafspraken deel uitmaken van de samenwerking. Opdrachtnemer kan voor aanvullende werkafspraken enkel aanvullende kosten in rekening brengen mits deze op voorhand akkoord zijn bevonden door Opdrachtgever.

UE 26.	De Opdrachtnemer akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals hierboven beschreven in paragraaf 5.2 Werkwijze'.
---------------	---

UE 27.	De Opdrachtnemer stelt een e-link annex online veilen ter beschikking aan Opdrachtgever om 'live' de resultaten van de views en biedingen te kunnen volgen.
---------------	---

5.3. Uitgangspunten

- Online veilingen zijn zonder (financiële) drempels toegankelijk voor iedereen om te bieden.
- Digitale samenwerking (aanmelding bij Opdrachtnemer, taxatiewaarde bepaling en verkoopopbrengsten).
- Alle online veilingen staan onder toezicht van een gecertificeerde notaris.
- Opdrachtnemer heeft de inspanningsplicht om 100% van de voer- en vaartuigen binnen maximaal 3 veilingen te verkopen.
- Er worden géén contante betalingen geaccepteerd.
- Klachten omtrent de verkochte voer- en vaartuigen worden behandeld door de Opdrachtnemer
- De facturatie van de, in een online veiling, verkochte voer- en vaartuigen en het toezicht op de betaling is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Voer- en vaartuigen worden door de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze verkaveld dat altijd wordt gestreefd naar opbrengstmaximalisatie. De Opdrachtnemer verstrekt aanvullende informatie over haar werkwijze t.a.v. het verkavelen van de voer- en vaartuigen.
- Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een webportaal ter beschikking.
- Opdrachtnemer zorgt dat de voorwaarden van Opdrachtnemer en die van Opdrachtgever afzonderlijk aan de kopers (elektronisch) ter hand worden gesteld.
- Opdrachtnemer zorgt dat de voer- en vaartuigen aangeboden op het online veilingplatform herkenbaar zijn als voer- en vaartuigen van Opdrachtgever.

UE 28.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle aangegeven uitgangspunten zoals hierboven beschreven in paragraaf 5.3 Uitgangspunten'.
---------------	---

5.4. Digitale samenwerking

Opdrachtgever is voornemens een digitale samenwerking aan te gaan.

Dit houdt in dat Opdrachtgever:

1. de verkoopwaardige voer- en/of vaartuigen per webservice wil kunnen aanmelden bij Opdrachtnemer;
2. de door Opdrachtnemer bepaalde op- of afslag plus de verkoopopbrengsten van de voer- en/of vaartuigen per webservice teruggekoppeld wil krijgen. De taxatiewaarde van Opdrachtgever en de op- of afslag van de Opdrachtnemer dient toegevoegd te worden aan het bericht met de opbrengsten;
3. Toegang wil hebben tot een webportaal van Opdrachtnemer met diverse functionaliteiten.

5.4.1. Opdrachtverstrekking

Aanmelden van voer- en vaartuigen

Ten aanzien van het aanmelden van goederen beschikt Opdrachtgever over verschillende technische mogelijkheden om aan te haken op een bestaande API/webservice van Opdrachtnemer. De voorkeur van Opdrachtgever gaat uit naar het aanhaken op een zgn. RESTful API, waarbij de communicatie in JSON plaatsvindt. Mocht een bestaande aanmeld-service hier niet aan voldoen, omdat dit bijv. een klassieke SOAP webservice op basis van XML betreft, dan is het begrijpelijk als Opdrachtnemer daar de voorkeur voor uitspreekt.

Ten aanzien van het terugkoppelen van opbrengsten heeft Opdrachtgever op dit moment al een zgn. Odata service beschikbaar (dit valt in de categorie: RESTful API m.b.v. JSON). Hoewel Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om hier een andere schil overheen te zetten om deze Odata service bijv. toch als een klassieke SOAP-webservice aan te bieden, heeft dat uiteraard niet de voorkeur.

De ontsluiting van de API's/webservices dient aan beide kanten via HTTPS te verlopen, waarbij een veilige manier van authenticatie wordt toegepast. Hierbij wordt er uitgegaan van synchroon verkeer, waarbij het voldoende wordt geacht om een HTTP 200 response terug te geven als een bericht goed is ontvangen.

Voor het aanmelden van voertuigen voor de verkoop dient er een berichtenstructuur te worden overeengekomen. Deze berichtenstructuur bestaat ten minste uit de volgende onderdelen:

- a. Aantal (bij voertuigen altijd 1);
- b. Eenheid (bij voertuigen altijd ST, voor stuks);
- c. Artikelnummer (bijv. G20300000001/001 – een unieke waarde die bijv. zou kunnen verwijzen naar een artikel "auto/motor/boot");
- d. Artikelomschrijving (bijv. "Motor Kawasaki 500cc");
- e. BTW percentage;
- a. Taxatiewaarde Opdrachtgever (bijv. voor negenduizend en vijfhonderd euro: 9500.00);
- f. Verkoopdatum (dit veld zal leeg zijn indien het voertuig zo snel mogelijk kan worden verkocht, maar is gevuld indien een specifieke verkoopdatum vereist is).

Verder moet er ruimte zijn voor de volgende transportrelevante attributen, ervan uitgaande dat Opdrachtnemer het voertuig bij Opdrachtgever komt ophalen:

- a. Afhalen (bijv. "JA" of "NEE", waarbij "NEE" betekent dat er vanaf een alternatieve locatie verkocht wordt).
- b. Plaatsnaam
- c. Straatnaam
- d. Huisnummer
- e. Postcode
- f. Sleutelaanwezig (bijv. "JA" of "NEE").
- g. Rolbaar (bijv. "JA" of "NEE").
- h. Afgesloten (bijv. "JA" of "NEE").
- i. Bijzonderheden voertuig (beperkte ruimte voor een tekst).

Uiteraard kunnen er in gezamenlijke afstemming en als doorontwikkeling van deze aanmeldservice meer (artikel)gegevens worden meegestuurd, zoals merk/type/kleur/bouwjaar en/of andere teksten. Let wel: voor het Minimum Viable Product (MVP), dat gereed moet zijn bij de aanvang van het contract, zijn bovenstaande velden een vereiste.

Terugkoppeling taxatiewaarden en opbrengsten

Voor de terugkoppeling van de taxatiewaarden met een eventuele op- of afslag en opbrengsten dient een berichtenstructuur te worden overeengekomen. Deze berichtenstructuur bestaat uit ten minste de volgende onderdelen:

- b. Aantal (bij voertuigen altijd 1);
- c. Eenheid (bij voertuigen altijd ST, voor stuks);
- d. Artikelnummer (bijv. G20300000001/001 – een unieke waarde die bijv. zou kunnen verwijzen naar een artikel "auto's");

- e. Op- of afslagberekening (indien beschikbaar, bijv. voor duizend en honderd euro: 1100.00 i.v.m. "opmerkingen/informatie vak");
- f. Bruto opbrengst (bijv. voor tienduizend euro en nul cent: 10000.00);
- g. Onverkoopbaar (bijv. "JA" of "NEE").

Toekomstige ontwikkelingen

Opdrachtgever sluit niet uit dat er in de toekomst meer webservices gewenst zijn om de digitale samenwerking te optimaliseren. Zo kan het voor Opdrachtgever interessant zijn om bijv. technische keuringsrapporten ook zelf te ontvangen of om het gunningsbesluit uiteindelijk per webservice te kunnen nemen. Deze voorzieningen worden niet nodig geacht voor de start van de samenwerking, maar zou fijn zijn als Opdrachtnemer in goed overleg bereid is tot een dergelijke uitbreiding van de digitale samenwerking.

UE 29. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de in paragraaf 5.4.1 beschreven werkwijze omtrent de opdrachtverstrekking.

UE 30. Opdrachtnemer moet een aanmeld-web-service ter beschikking stellen aan Opdrachtgever.

UE 31. De berichten dienen in XML ofwel in JSON worden uitgewisseld.

UE 32. Opdrachtgever zal een opbrengsten-web-service ter beschikking stellen aan Opdrachtnemer, waar Opdrachtnemer op dient aan te haken.

UE 33. De aanmeld-web-service is ten minste op basis van de in paragraaf 5.4 genoemde structuur ingericht en de opbrengsten-web-service van Opdrachtgever wordt op het juiste moment en op de juiste manier aangeroepen.

UE 34. De aanmeld-web-service en het webportaal is op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur voor minimaal 99.5% beschikbaar voor Opdrachtgever.

UE 35. Geplande werkzaamheden zullen buiten de tijden genoemd in UE34 plaatsvinden.

5.4.2. Webportaal

Het doel van de Aanbestedende dienst is om een digitale samenwerking te bereiken met behulp van een webportaal (een website met bepaalde functionaliteit waar medewerkers van Opdrachtgever op kunnen inloggen) en webservices (systeem naar systeem koppelingen).

Opdrachtnemer dient een webportaal ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever, waarin Opdrachtgever o.a. de status van de aangeboden voer- en vaartuigen kan volgen en bijv. ook de gunningsbeslissing kan nemen.

Hierin dienen minimaal de volgende functionaliteiten aanwezig te zijn:

- a. Het kunnen terugvinden van alle aangemelde voertuigen en de daarvan bekende gegevens.
- b. Inzicht in de locatie van het voertuig (indien al opgehaald bij DRZ).
- c. Inzicht in de status van het voertuig binnen het totale verkoopproces.
- d. Inzicht in de waarde van het voertuig, voor zover Opdrachtnemer die heeft bepaald, bijvoorbeeld door middel van een technische keuring.
- e. Inzicht in de biedingen (het totale aantal biedingen en de waarde van de hoogste bieding), af te zetten tegen de eventuele vooraf gedane waardebeoordeling.
- f. De mogelijkheid om te gunnen.
- g. De mogelijkheid om een verkoopopdracht in te trekken.
- h. De mogelijkheid om een verplicht te hanteren verkoopdatum te wijzigen.
- i. Inzage in de verkoopfoto's.

Dit webportaal inclusief bovengenoemde functionaliteiten wordt dus tevens gezien als het Minimum Viable Product dat per aanvang van het contract gereed moet zijn. DRZ verwacht dat er zo'n 40 accounts toegang nodig hebben tot het portaal, waarbij er een onderscheid mogelijk moet zijn tussen een weergave-rol en een mutatie/beslis-rol.

Een wens ten aanzien van het webportaal is om via Single Sign On in te kunnen loggen. Dit is dus geen vereiste bij de start van de samenwerking, maar het zou erg fijn zijn als Opdrachtnemer dergelijke functionaliteit ten behoeve van Opdrachtgever zou willen realiseren.

UE 36. De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals hierboven beschreven in paragraaf 5.4.2 'Webportaal'.

UE 37. Alle voorzieningen ten behoeve van de digitale samenwerking (webservices en webportaal) dienen uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening operationeel te zijn.

UE 38. Na melding van een incident met betrekking tot de webservices en/of het webportaal wordt een oplostijd van maximaal 4 uur aangehouden.

5.5. Stallingslocaties

UE 39. Opdrachtnemer beschikt over minimaal één locatie waar de voer- en vaartuigen kunnen worden afgeleverd. Deze locatie is gesitueerd in Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden en de overzeese gebieden.

UE 40. Dagelijks worden Opdrachten verstrekt voor voer- en vaartuigen. Naar verwachting worden er gemiddeld 60 voer- en vaartuigen per week aangeleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor opslag van deze voer- en vaartuigen tot het moment van levering aan de koper.

UE 41. Voor de locatie(s), zoals in UE39 benoemd, heeft Opdrachtnemer inbraak en diefstal beperkende voorzieningen getroffen tegen ontvreemding van de roerende zaken. De locatie van Opdrachtnemer beschikt ten minste over:

- Alarmopvolging,
- een inbraak detectiesysteem met o.a. CCTV, welke is in te zien op afstand door Opdrachtnemer,
- een toegangscontrolesysteem bij de opslag en maatregelen tijdens het verdere logistieke traject,
- Registratie en beeldregistratie die niet conflicteert met AVG.

Daarnaast werkt Opdrachtnemer met een systeem van toezicht waarin de beveiligingsmaatregelen regelmatig aantoonbaar worden getoetst op:

- Op afdoende werking,
- Op mogelijk gewijzigde processen waarvoor aanscherping nodig is.

Reguliere rapportage wordt toegezonden aan Opdrachtgever. Beveiligingsincidenten worden aantoonbaar geëvalueerd en rapportages worden toegezonden aan Opdrachtgever, inclusief verbetermaatregelen.

5.6. Klachtenprocedure

UE 42. Klachten omtrent de verkochte voer- en/of vaartuigen, worden behandeld door de Opdrachtnemer.

UE 43. Alleen indien de Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat de klacht betrekking heeft op onzorgvuldigheid van Opdrachtgever, draagt Opdrachtgever hiervoor de verantwoordelijkheid.

5.7. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal

UE 44. Het beheer van de voer- en/of vaartuigen, en het daaraan gerelateerde risico, gaan over op de Opdrachtnemer bij ondertekening van het overdrachtsdocument en/of transportdocument door de Opdrachtnemer. Vrijwaring geschiedt op het moment van de overdracht bij verkoop en wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.

UE 45. Alle door de Opdrachtnemer in ontvangst genomen voer- en/of vaartuigen zijn verzekerd voor de taxatiewaarde, dan wel voor een naar het oordeel van de Opdrachtnemer passende waarde indien er geen taxatiewaarde bekend is, tegen brand, diefstal, vermissing en beschadiging.

5.8. Calamiteitenplan

UE 46. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenplan waarin is opgenomen op welke wijze is voorzien in de continuïteit van de dienstverlening bij storing en uitval van energie (elektriciteit), ICT (back-up en uitwijk) en medewerkers (vervanging).

5.9. Bereikbaarheid

UE 47. Opdrachtnemer garandeert dat zij op werkdagen tussen 08:00 uur en 16:30 uur bereikbaar is via de webservice en één, voor Opdrachtgever beschikbaar, telefoonnummer en emailadres. Om aan deze eis te kunnen voldoen, dient Opdrachtnemer bereikbaar en aanspreekbaar te zijn en over voldoende personeel en middelen te beschikken.

UE 48. In 95% van de gevallen wordt een telefonische melding van Opdrachtgever binnen 5 minuten beantwoord door een medewerker van Opdrachtnemer die ter zakekundig is.

5.10. Transport

UE 49. Opdrachtnemer houdt zich gedurende de uitvoering van de Opdracht aan de Europese en lokale wet- en regelgeving, inclusief de rij- en rusttijdenwet.

UE 50. De Opdrachtnemer neemt de voer- en/of vaartuigen op in zijn/haar bedrijfsvoorraad op het moment van overdracht/het transport.

UE 51. Opdrachtnemer houdt zich bij het inplannen van transport aan de openingstijden van Opdrachtgever te weten tussen 08.00-16.30 uur. Opdrachtnemer of diens vervoerder dient uiterlijk om 16:15 uur aanwezig te zijn voor het laden/lossen van voer- en vaartuigen.

5.11. Terugtrekking na opdrachtverstrekking

UE 52. Indien Opdrachtgever een voer- en/of vaartuig terugtrekt na opdrachtverstrekking mogen alle gemaakte transportkosten in rekening gebracht worden.

UE 53. Indien Opdrachtgever een voer- en/of vaartuig terugtrekt na opdrachtverstrekking dient het voer- en/of vaartuig binnen 5 Werkdagen teruggebracht te worden op locatie van Opdrachtgever.

UE 54. Indien Opdrachtgever een voer- en/of vaartuig terugtrekt na opdrachtverstrekking en Opdrachtnemer is al begonnen met zijn werkzaamheden dan mag de handlingfee in rekening gebracht worden.

5.12. Voer- of vaartuig niet klaar voor transport

Zoveel als mogelijk zal worden geprobeerd dat de voer- en vaartuigen gereed staan voor transport op de ophaallocatie. Incidenteel kan het voorkomen dat een voer- of vaartuig niet klaar staat. Opdrachtnemer treedt in dat geval in overleg (ter plaatse/direct) met Opdrachtgever. Indien het voer- of vaartuig binnen maximaal 15 minuten transportgereed is zal Opdrachtnemer hier op moeten wachten. De extra wachttijd is onderdeel van het tarief en kan niet aanvullend in rekening worden gebracht.

In het geval dat een te transporteren voer- of vaartuig niet op de aangegeven locatie aanwezig is, komt dit niet voor risico van Opdrachtnemer. Incidenteel kan het voorkomen dat een gereserveerde transportopdracht voor een te transporteren voer- of vaartuig niet tot de verwachte dienstverlening leidt en dat er zogenaamde loze rit voor dit specifieke voer- of vaartuig is uitgevoerd. Mocht er geen alternatief voer- of vaartuig voor transport beschikbaar zijn, dan kunnen de kosten voor transportopdrachten, waarvoor Opdrachtnemer tevergeefs uitrukt, bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. In dat geval kan er, afhankelijk van de oorspronkelijke transportopdracht, voor de loze rit eenmaal 50% van het overeengekomen transporttarief in rekening worden gebracht.

UE 55.	Opdrachtnemer gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 5.12 'voer- of vaartuig niet klaar voor transport'.
--------	---

5.13. Personele kaders

UE 56.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel herkenbaar is en representatief is gekleed in bedrijfskleding.
--------	--

UE 57.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat zijn medewerkers ten allen tijden een legitimatie bij zich dragen, waaruit blijkt dat de medewerker in dienst is bij de Opdrachtnemer en deze legitimatie desgevraagd tonen.
--------	---

UE 58.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers bij deze Opdracht zijn verplicht over een recente (niet ouder dan 2 jaar) en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) NP (origineel) te beschikken gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. Deze uitvoeringseis geldt ook voor eventueel in te zetten medewerkers van de onderaannemers. 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.
--------	--

UE 59.	De VOG bevat de screeningsprofielen: • Informatie: de onderdelen 11,12 en 13; • Goederen: de onderdelen 37 en 38; • Proces: de onderdelen 61 en 62. Voor uitleg over de functieaspecten zie: www.justis.nl. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en kunnen niet bij DRZ in rekening worden gebracht.
--------	--

UE 60.	Een VOG is maximaal 2 jaren 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 61.	Al het personeel dat uitvoering geeft aan de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegeven Opdrachten, inclusief de daarbij betrokken administratieve taken, dient een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. De Opdrachtnemer houdt een administratie bij van de geheimhoudingsverklaringen van de medewerkers. De Opdrachtnemer is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 24 uur na aanvraag te verstrekken.
---------------	--

5.14. Implementatie

Binnen twee Werkdagen na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren bij Opdrachtgever.

Om de implementatie soepel en efficiënt te laten verlopen, dient het implementatieplan in concept afgestemd te worden met de Opdrachtgever.

Het implementatieplan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten:

- Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan;
- Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen);
- Facturatie via e-facturatie wijze;
- Nazorgplan;
- Evaluatiemomenten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzekert Opdrachtgever van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.

Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon en een vaste vervanger gedurende de gehele implementatiefase.

De voor de implementatie eindverantwoordelijke personeelsleden van Opdrachtnemer beschikken over aantoonbare kennis en succesvolle ervaring met transities.

Opdrachtnemer verzorgt de implementatie als onderdeel van de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de (prijs) en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever.

UE 62.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 5.14 'Implementatie'.
---------------	--

5.15. Contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

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

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

UE 63. Opdrachtnemer benoemt een accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze contactpersoon (of vervanger) is in ieder geval gedurende de kantoor tijden van Opdrachtgever bereikbaar.

UE 64. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er een achtervang beschikbaar. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste accountmanager. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager of van een vaste contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures. Voor de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bij een dergelijke wisseling een periode van twee weken voorafgaand aan de daadwerkelijke wisseling de te vervangen persoon beschikbaar te houden voor uitwisseling van de informatie en overdracht van de werkzaamheden. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever zijn geborgd.

UE 65. De in de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst(en) of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden

5.16. Rapportages, communicatie en controle

UE 66. De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt regelmatig plaats. Tactisch overleg vindt tweemaal per jaar plaats, het aantal operationele overleggen is afhankelijk van de bedrijfsvoering en wordt in onderling overleg vastgesteld.

UE 67. De prestatie indicatoren, zoals benoemd in paragraaf 5.2, 5.3, 5.5 en UE33, UE47 worden meegenomen in de overleggen, rapportages en evaluaties.

UE 68. Op aanvraag vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende zaken besproken:

- Lopende zaken;
- Eventuele knelpunten inzake de activiteiten;
- Diverse operationele en personele aangelegenheden.

UE 69. Halfjaarlijks vindt het tactisch overleg plaats tussen een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende zaken besproken worden:

- Kwaliteit en dienstverlening (audits);
- Eventuele knelpunten inzake de activiteiten;
- Operationele en personele aangelegenheden;
- Samenwerking, personeelsbeleid en financiën;
- Financiële rapportages en toelichtingen;
- Social Return;
- Communicatie, klachtenregistratie en behandeling.

UE 70. Opdrachtnemer rapporteert eens per maand over de verkochte kavels middels een overzicht; verkochte kavels en verkoopprijzen en het beschikbaarheidspercentage.

UE 71.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid onaangekondigd audits uit te voeren. Deze kunnen zowel zijn gericht op de verwerking van de goederen als de hieruit voortvloeiende geldstroom.
--------	--

5.17. (Informatie)beveiliging kaders

Opdrachtgever verwerkt onder andere fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van alle betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. Ingeval er sprake is van elektronisch dataverkeer tussen enerzijds Opdrachtgever en anderzijds Opdrachtnemer geldt voor Opdrachtnemer een verplichting in het kader van de informatiebeveiliging, zoals uitgewerkt in ISO27001. Opdrachtnemer dient ISO27001 gecertificeerd te zijn of een andere gelijkwaardig certificaat in bezit te hebben, zoals geeist in paragraaf 3.4.6. van het Beschrijvend document.

UE 72.	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en binnen 24 uur na constatering van onregelmatigheden (bijvoorbeeld datamanipulatie, datacorruptie of het verlies van gegevens door een hack of een virus) aan Opdrachtgever.
--------	---