



Belastingdienst

BIJLAGE 1

Specificatie van de Opdracht

Behorende bij: Europese aanbesteding Losse inrichtingen
Kenmerk IUC23-633

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 Opdrachtgeven en Inkopen.....	4
2.2.1. Social return.....	4
2.3. Verzekering.....	5
2.4. Business Etiquette.....	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders.....	6
3.1. Algemene voorwaarden.....	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. Prijsstelling.....	7
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	8
4.2.1. Factureren en bestellen.....	8
4.2.2. Eisen met betrekking tot e-facturatie.....	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	11
5.1. Algemene eisen.....	11
5.2. Eisen aan de dienstverlening.....	12
5.3. Eisen aan het personeel	13
5.4. Eisen aan vloerbedekking	15
5.5. Eisen aan binnenschilderwerk.....	15
5.6. Eisen aan raamdecoratie.....	16
5.7. Eisen aan overige werkzaamheden.....	17
5.8. Logistieke eisen	17
5.9. Eisen aan communicatie, rapportage en prestatiemeting.....	17
5.10. Klachtenafhandeling	19
5.11. Exit-plan	20
5.12. Informatiebeveiligingseisen.....	20

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Losse inrichtingen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
-------	--

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

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

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

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

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Social return

Sinds 2011 zet het Rijk haar inkoopkracht in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Dit doet zij door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. In deze aanbesteding wil de aanbestedende dienst een extra impuls geven aan social return door het toepassen van social return 2.0 'Maatwerk voor Mensen'. In deze werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

De randvoorwaarden en andere informatie met betrekking tot social return voor deze specifieke aanbesteding zijn opgenomen in bijlage 1a_Social return spelregels.

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen. Voor deze aanbesteding dient Opdrachtnemer minimaal 5% in te zetten voor social return. Het percentage social return wordt berekend over de looncomponent van het werk dat Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst uitvoert; de materiaalkosten blijven buiten beschouwing. Voor een beheersbaar proces en effectieve monitoring hanteren Opdrachtgever en Opdrachtnemer het uitgangspunt dat de looncomponent 40% van de gefactureerde omzet (exclusief btw) van de Raamovereenkomst uitmaakt. Opdrachtnemer kan op de volgende manieren invulling geven aan social return: 1. arbeidsparticipatie; 2. arbeidsontwikkeling 3. maatschappelijke activiteiten; 4. opdracht sociale werkvoorziening en/of sociale ondernemer. Een combinatie van bovengenoemde vier mogelijkheden is toegestaan. De mogelijkheden zijn verder uitgewerkt in bijlage 1a_Social return spelregels.
-------	---

UE 2.	Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst wordt tussen de contractmanager en/of productmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return. Hiertoe stelt Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase een plan van aanpak op. Uiterlijk bij aanvang van de Opdracht levert Opdrachtnemer dit plan van aanpak aan bij de contractmanager van Opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.
UE 3.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang. Social return maakt tevens deel uit van de managementrapportage (zie eis UE72). Tijdens het jaarlijkse strategische overleg is de invulling van social return onderwerp van gesprek. Aan de social return-verplichting moet zijn voldaan voordat de Raamovereenkomst wordt beëindigd.
UE 4.	Opdrachtgever kan met Opdrachtnemer in overleg treden als tijdens het strategische overleg blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return-verplichting. Op basis van dit overleg: a) stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer; b) stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1, kan Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE 1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

2.3. Verzekering

Eis 2.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat de te contracteren partij verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid), dan wel bereid en in staat is om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de Opdracht. Het verzekerde bedrag dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid minimaal een dekking te hebben van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Tijdens de verificatiefase verstrekt de winnende inschrijver een bewijs van adequate verzekering waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid), dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten. In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband, dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ieder afzonderlijk het bewijs op te sturen.
UE 6.	Opdrachtnemer is (tenminste) gedurende de looptijd van de Opdracht verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) voor het verzekerde bedrag als opgenomen in eis 2.

2.4. Business Etiquette

Eis 3.	Inschrijver heeft kennisgenomen 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('s) 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('s) van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

Voor zover deze Opdracht en/of Nadere opdracht een werk betreft in de zin van de Aanbestedingswet 2012 zijn van toepassing de UAV-2012. Daar waar in deze Opdracht en/of Nadere opdracht sprake is van een levering in de zin van de Aanbestedingswet 2012 zijn de ARIV-2018 van toepassing.

Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARIV-2018 en/of de UAV-2012, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de eisen in deze paragraaf.

De gebruikte aantallen/verhoudingen in het Prijzenblad (bijlage C) zijn slechts bedoeld ter vergelijking van de verschillende inschrijvingen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele Opdracht.

Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen in het Prijzenblad zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 6.	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 7.	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 8.	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 9.	Inschrijver vult alle velden in het Prijzenblad in met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) Euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	Inschrijver verdisconteert alle met de Opdracht gemoeide kosten in de prijzen in het Prijzenblad. Inschrijver verdisconteert tevens de eventuele kosten die het gevolg zijn van zijn beantwoording van de wensen in de prijzen in het Prijzenblad. Hierbij dient <u>onder andere</u> rekening te worden gehouden met de volgende kosten: • werkzaamheden projectleider/ coördinator/ accountmanager; • opstellen plan van aanpak; • proefopstelling (indien nodig); • inhuizen levering; • verwijderen en/of afvoeren van vloerbedekking en raamdecoratie; • verwijderen en afvoeren van verpakkingsmateriaal; • werkbegeleiding in te zetten personeel; • alle transport- en reiskosten. Hieronder verstaat de aanbestedende dienst alle kosten die Opdrachtnemer maakt om goederen en materialen op zijn locatie te ontvangen of vanaf zijn locatie te versturen, net als alle reiskosten van zijn medewerkers.
Eis 11.	Kosten die niet in de inschrijving zijn genoemd en/of verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijke blijken te zijn voor een goed functioneren van de levering en/of uitvoeren van het werk, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 7.	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen, zoals opgegeven in bijlage C_Prijzenblad, mogen jaarlijks per 1 april, maar niet eerder dan 1 april 2025, worden geïndexeerd op basis van: • de tabel Consumentenprijzen, prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 050000 Stofferij en huishoudelijke apparaten en dagelijks onderhoud van de woning, of diens opvolger, conform de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?dl=g6FgF

	Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 maart van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden. De basis hiervoor is de meest recente jaarmutatie die het CBS op dat moment beschikbaar heeft en presenteert bij betreffend CBS-indexcijfer van de maand januari. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
UE 8.	De prijzen waarmee is ingeschreven in het Prijzenblad worden gehanteerd bij het uitbrengen van de Offerte(s).
UE 9.	De door Opdrachtnemer in het Prijzenblad aangeboden prijzen dienen gebaseerd te zijn op alle in de markt voor professioneel gebruik verkrijgbare en gangbare merken Losse inrichtingen, die voldoen aan de in de Beschrijvend document genoemde eisen/functionele- en technische specificaties. Dit betreft een vaste prijs die Opdrachtnemer bij een Nadere opdracht in rekening brengt, ongeacht het merk. - Zie bijlage 1b voor de specificaties vloerbedekking. - Zie eis UE63 voor de specificaties raamdecoratie.
UE 10.	Opdrachtnemer zal op het gebied van leveringen en/of het uitvoeren van werken met betrekking tot Losse inrichtingen, waarvan de prijs niet of niet volledig is vastgelegd in de Raamovereenkomst, marktconforme prijzen en condities hanteren. Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode. Opdrachtgever behoudt het recht prijzen bij derden te benchmarken. Als blijkt dat de door Opdrachtnemer in een Offerte aangeboden prijs niet marktconform is, is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken.
UE 11.	Opdrachtnemer factureert elektronisch op de wijze zoals beschreven in paragraaf 4.2. van deze Specificatie van de Opdracht.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

E-factureren 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 een serviceprovider;
- via het leveranciersportaal;
- via een boekhoudprogramma.

Deze manieren worden hierna toegelicht.

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

DigiPoort

Wilt u naast e-facturen ook andere informatie digitaal uitwisselen met de Rijksoverheid, bijvoorbeeld orders? Of is dat vastgelegd in een contract of op een andere manier afgesproken? Dat kan met DigiPoort.

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op DigiPoort. DigiPoort is een 'elektronisch postkantoor' 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 [Aansluit Suite DigiPoort](#).

Serviceprovider

U wilt vaker e-facturen versturen. Niet alleen aan de (Rijks)overheid, maar ook aan andere klanten. Dat kan met de meeste boekhoudprogramma's. Verschillende serviceproviders kunnen u hier meer over vertellen. [Hier](#) vindt u een overzicht van de serviceproviders.

Leveranciersportaal

Het leveranciersportaal is een digitaal inkoopstelsel van de Rijksoverheid. Verstuurt u af en toe facturen aan de Rijksoverheid? Dan kunt u dat doen via het leveranciersportaal. Meer informatie over het leveranciersportaal vindt u [hier](#).

Boekhoudprogramma

Steeds meer boekhoudprogramma's kunnen een e-factuur versturen. Voor e-factureren aan de Rijksoverheid gelden echter andere eisen dan voor e-factureren aan (bijvoorbeeld) gemeenten en bedrijven. Belangrijk hierbij is dat het gaat om een UBL (XML)-factuur en NIET om een PDF-factuur. Vraag bij uw boekhoudprogramma naar de mogelijkheden om via een UBL (XML) te kunnen e-factureren. [Hier](#) vindt u welke gegevens een e-factuur aan de Rijksoverheid dient te bevatten.

UE 12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde en accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van bovengenoemde programmatuur (met uitzondering van het boekhoudprogramma) in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

UE 13.	Aansluiting op de hierboven genoemde aansluitmogelijkheden door Opdrachtnemer is binnen de implementatieperiode voltooid.. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting aan haar zijde.
--------	--

UE 14.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
--------	--

4.2.2. Eisen met betrekking tot e-facturatie

Het werken met e-facturatie heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van Opdrachtgever en voor Opdrachtnemer. Hieronder is de set aan eisen uitgewerkt met betrekking tot e-facturatie.

UE 15.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via één (1) van de in paragraaf 4.2.1. beschreven manieren van e-factureren met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie.
--------	---

UE 16.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 17.	Nadere opdrachten, voortvloeiend uit een Offerteaanvraag, worden uitsluitend onder de Raamovereenkomst verstrekt in de vorm van een inkooporder inclusief een zogeheten 4500-nummer (hierna: inkoopordernummer). Opdrachtnemer dient van Opdrachtgever een inkoopordernummer te hebben ontvangen voordat hij uitvoering geeft aan een Nadere opdracht.
UE 18.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren. Zie Handreiking basisfactuur Rijk voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Opdrachtgever vermeld moeten worden.
UE 19.	Facturering vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
UE 20.	De facturering vindt plaats na uitvoering van de Nadere opdracht in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 21.	Opdrachtnemer zorgt dat de gevraagde leveringen en/of werken gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst te allen tijde geleverd worden in de kwaliteit zoals Opdrachtgever in de Beschrijvend document heeft gevraagd. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over voldoende gekwalificeerde medewerkers, transportmaterialen en uitrusting om aan de gestelde eisen te voldoen en uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht.
UE 22.	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van de Raamovereenkomst conform alle vigerende wet- en regelgeving die met de uitvoering van de Opdracht gemoeid is. Hiermee worden onder andere (Europese en nationale) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, provincies en/of gemeenten, dan wel door andere daartoe aangewezen organen zoals de Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (Nen-normen), zijn vastgesteld ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht. Deze uitvoeringseis geldt ook voor Personeel van Opdrachtnemer en elke andere partij of natuurlijke persoon die namens Opdrachtnemer voor deze Opdracht wordt ingezet.
UE 23.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en juist over relevante en/of in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving.
UE 24.	Opslag van materiaal in een gebouw of op een terrein van Opdrachtgever is alleen toegestaan na overleg met en toestemming van Opdrachtgever in hiervoor beschikbare gedeelten.
UE 25.	Om de oorspronkelijke technische en esthetische eigenschappen van de levering langdurig te handhaven verstrekt Opdrachtnemer voorschriften (in de Nederlandse taal) aan Opdrachtgever inzake het onderhoud en gebruik van de geleverde producten. In het bijzonder moet worden aangegeven: • reinigingsproducten t.b.v. de geleverde en verwerkte producten; • onderhoudsfrequentie en reinigingswerkzaamheden; • overige relevante onderhoudsvoorschriften.
UE 26.	Opdrachtnemer mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever foto's, film- of videobeelden maken van de (uitgevoerde) werkzaamheden en/of gerealiseerde projecten. Voor het publicitaire gebruik van genoemd beeldmateriaal is een aparte, extra schriftelijke toestemming vereist. Ook deze extraschriftelijke toestemming vraagt Opdrachtnemer van tevoren aan bij Opdrachtgever.
UE 27.	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van Opdrachtgever.
UE 28.	Opdrachtnemer verstrekt garanties aan Opdrachtgever en herstelt alle gebreken die tijdens de garantieperiode ontstaan kosteloos en op eerste aanvraag van Opdrachtgever. Ook als de Nadere opdracht door een onderaannemer is uitgevoerd.

5.2. Eisen aan de dienstverlening

UE 29.	Opdrachtnemer zorgt voor een projectleider en een plaatsvervangend projectleider als een Nadere opdracht daar om vraagt. De (plaatsvervangend) projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie en het projectmanagement, alsmede voor de communicatie met Opdrachtgever over de Nadere opdrachten. Daarnaast heeft de projectleider als taak het adviseren van de Opdrachtgever over de uit te voeren Nadere opdrachten.
UE 30.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, bestellers en Locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen twee (2) Werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd.
UE 31.	De projectleider van Opdrachtnemer dient op afroep beschikbaar te zijn voor projectbesprekingen op Locatie van de Opdrachtgever.
UE 32.	Opdrachtnemer is in staat meerdere Nadere opdrachten tegelijkertijd uit te voeren.
UE 33.	Opdrachtnemer is in staat op alle kalenderdagen (ook die binnen vakantieperiodes) werkzaamheden uit te voeren, met uitzondering van officiële feestdagen.
UE 34.	Voorafgaand aan een Nadere opdracht verstrekt Opdrachtnemer, op aanvraag van Opdrachtgever, kosteloos stalen van te leveren producten.
UE 35.	In het eerste jaar van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer per gebouw kosteloos een schouw uit. Naar aanleiding van de schouw stelt Opdrachtnemer een rapportage op met daarin, per gebouw, de bevindingen, financiële impact voor eventuele uit te voeren werkzaamheden, staat van de vloerbedekking en de prognose van vervanging en/of onderhoud. Opdrachtnemer maakt hiervoor een planning in overleg met Opdrachtgever.
UE 36.	Een door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte heeft een geldigheidstermijn van minimaal zestig (60) Werkdagen.
UE 37.	Opdrachtnemer voorziet Offertes van een open calculatie. Dit is ook van toepassing op leveringen en/of werken uitgevoerd door onderaannemers: • Leveringen en/of werken van onderaannemers zijn voorzien van een factuur of offerteopgave van Opdrachtnemer.; • alle prijsopgaven worden op regelniveau verstrekt in het format: eenheid x stuksprijs x aantal = subtotaal; • indien door Opdrachtgever gewenst: tekeningen van producten en/of Locatie tekeningen; • Offertes zijn zoveel mogelijk uitgesplitst om Opdrachtgever maximale transparantie te bieden.
UE 38.	Opdrachtnemer dient leveringen: • vooraf aan te kondigen bij Opdrachtgever onder vermelding van datum (opdrachtbevestiging); • binnen de openingstijden van de betreffende Locaties van Opdrachtgever af te leveren (in ieder geval tussen 07.30 en 17.00 uur); • in geen geval buiten het gebouw van Opdrachtgever af te leveren; • indien van toepassing: op Europallets te leveren. De gebruikte Europallets worden zonder additionele kosten direct na levering, of bij een volgende levering, mee retour genomen bij de betreffende Locatie van Opdrachtgever;

- voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.

UE 39. Opdrachtnemer dient bij elke levering een pakbon mee te zenden. De pakbon bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de levering. Op de pakbon staat in ieder geval de volgende informatie vermeld:

- naam en afdeling besteller van Opdrachtgever;
- datum bestelling;
- inkoopordernummer (4500-nummer);
- de naam/omschrijving van de producten waaruit de levering bestaat;
- de geleverde aantal(len) en verpakkingseenheden;
- het afleveradres/de levering Locatie.

Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het recht om aanvullende informatie aan de pakbon toe te laten voegen.

UE 40. Opdrachtnemer laat na het uitvoeren van de Nadere opdracht een prestatieverklaring ondertekenen door (de locatieverantwoordelijke of supervisor van) Opdrachtgever voor akkoord. Opdrachtnemer laat (een kopie van) deze prestatieverklaring achter op Locatie bij Opdrachtgever. Op eerste aanvraag van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een afschrift van de prestatieverklaring digitaal aan bij Opdrachtgever.

UE 41. Opdrachtnemer is in staat om op Werkdagen tijdens kantoortijden (07:30 – 17:00 uur) spoedreparaties uit te voeren of tijdelijk vervangende maatregelen te nemen op Locatie van Opdrachtgever. Dit doet Opdrachtnemer zo snel mogelijk, maar maximaal binnen twee (2) Werkdagen.

Er is sprake van spoed als zich de volgende situatie voordoet: gevaar voor de veiligheid en/of gezondheid van de gebouwgebruikers en/of belemmering van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.

UE 42. Opdrachtnemer verhelpt overige storingen (reparatieverzoeken, anders dan spoed) tijdens kantoortijden (07:30 – 17:00 uur) binnen tien (10) Werkdagen na de melding.

UE 43. Opdrachtgever kan voor het melden van spoedreparaties en/of overige storingen zoals beschreven in eis UE 41 en eis UE42 contact opnemen met de storingsdienst van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft voor deze meldingen een algemeen telefoonnummer beschikbaar op Werkdagen tijdens kantoortijden (07:30 – 17:00 uur) bereikbaar is.

5.3. Eisen aan het personeel

De eisen in deze paragraaf hebben betrekking op het Personeel van Opdrachtnemer en eenieder die namens Opdrachtnemer (op Locaties van Opdrachtgever) werkzaamheden uitvoert.

UE 44. Personeel van Opdrachtnemer moet zich altijd kunnen legitimeren (geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs) om toegang te krijgen tot een Locatie van Opdrachtgever. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de Locatie te ontzeggen en/of van de Locatie te (laten) verwijderen.

Bij binnenkomst in een gebouw van Opdrachtgever meldt het Personeel van Opdrachtnemer zich aan de balie en krijgt na vertoon van voornoemde legitimatie een toegangspas van Opdrachtgever; bij vertrek levert het Personeel van Opdrachtnemer de toegangspas in aan de balie. Ook als een Nadere opdracht meerdere dagen duurt.

UE 45. Op die Locaties waar het Personeel van Opdrachtnemer sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever ontvangen heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Aan het einde van de werkdag

dienen sleutels en/of toegangspassen weer ingeleverd te worden. Bij verlies of misbruik van sleutels en/of toegangspassen wordt Opdrachtnemer voor alle ontstane schade en gevolgschade aansprakelijk gesteld. Het (gevolg)schadebedrag wordt vastgesteld aan de hand van de daadwerkelijk geleden schade.

UE 46. Een door Opdrachtgever aan Personeel van Opdrachtnemer verstrekte toegangspas dient altijd zichtbaar te worden gedragen.

UE 47. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de volgende documenten van het Personeel van Opdrachtnemer dat voor een Nadere opdracht wordt ingezet op Locatie van Opdrachtgever:

- een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG, niet ouder dan twee (2) jaar), algemeen screeningsprofiel 41 – het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud etc.);
- een getekende geheimhoudingsverklaring volgens het format van Opdrachtgever (bijlage 2b).

De kosten die met de bovengenoemde bewijzen samenhangen en/of hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 48. Personeel van Opdrachtnemer, dat werkzaam is op Locaties van Opdrachtgever, zijn altijd in het bezit van een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zoals gesteld in eis UE47. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer deze VOG binnen 24 uur te kunnen overleggen. Personeel van Opdrachtnemer dat hier niet over beschikt wordt geen toegang verleend tot die Locaties van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer de VOG niet binnen de gestelde termijn kan overleggen, mag Opdrachtgever een boete opleggen van 200 euro per voorval.

UE 49. Personeel van Opdrachtnemer, dat voor de Opdracht wordt ingezet, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

UE 50. Personeel van Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van Nadere opdrachten op Locaties van Opdrachtgever:

- herkenbare en representatieve bedrijfskleding te dragen;
- zich professioneel, servicegericht en niet aanstootgevend te gedragen;
- zich te houden aan de voorschriften, huis- en gedragsregels die gelden op de Locaties van Opdrachtgever;
- de veiligheidsvoorschriften en -instructies op te volgen en na te leven;

Indien het Personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan deze huisregels, voorschriften en/of instructies is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken Personeel van Opdrachtnemer direct en permanent de toegang tot Locaties van Opdrachtgever te ontfeggen.

UE 51. Opdrachtnemer rapporteert (bijna-)ongevallen, schade aan personen en/of zaken die tijdens of ten gevolge van de uitvoering van Nadere opdrachten zijn gesignaleerd, dan wel veroorzaakt door Personeel van Opdrachtnemer direct aan Opdrachtgever.

UE 52. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van enig gereedschap, werktuig of hulpmiddel van Opdrachtnemer.

5.4. Eisen aan vloerbedekking

UE 53.	Opdrachtnemer geeft voor vloerbedekking de volgende garanties: • voor zachte vloerbedekking een garantie van tenminste tien (10) jaar op de technische levensduur, of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert. • voor harde vloerbedekking een garantie van tenminste vijftien (15) jaar op de technische levensduur of zoveel langer als de Opdrachtnemer garandeert. • voor de verwerking van vloerbedekking en de hiervoor gebruikte materialen een garantie van tenminste vijf (5) jaar. Voor de te verwerken materialen dient de fabrikant een schriftelijke garantieverklaring af te geven. Deze garanties gelden vanaf de datum van ondertekening van de prestatieverklaring.
UE 54.	De door Opdrachtnemer te leveren vloerbedekking voldoet tenminste aan de in bijlage 1b opgenomen specificaties.
UE 55.	Opdrachtnemer is in staat om op het moment van aanvraag (Offerteaanvraag) alle in de markt verkrijgbare en gangbare merken vloerbedekking te leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van bijlage 1b.
UE 56.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen een basisassortiment vast op het gebied van kleur en materiaalsoort om veel verschil in vloerbedekking tussen gebouwen van Opdrachtgever te voorkomen. Deze afspraken zullen in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een werkinstructie. Op verzoek van Opdrachtgever kan te allen tijde worden afgeweken van het basisassortiment als een specifieke situatie daar om vraagt. De prijs van een gelijkwaardig alternatief product is gelijk aan de in de Prijzenblad opgenomen prijs uit het basisassortiment.
UE 57.	Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever één of enkele dozen vloertegels voor incidentele vervanging. Opdrachtnemer gaat akkoord dat het vervangen van enkele vloertegels in het gebouw van Opdrachtgever door het lokale serviceteam van Opdrachtgever wordt uitgevoerd.
UE 58.	Voor de levering van vloerbedekking en de start van de daar bijbehorende werkzaamheden geldt een levertermijn van maximaal acht (8) weken na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de Offerte, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5.5. Eisen aan binnenschilderwerk

UE 59.	Voor het uitvoeren van binnenschilderwerk zijn de bepalingen uit het Basisverf- en Glasbestek 2020 van toepassing.
UE 60.	Opdrachtnemer verstrekt een garantie van vijf (5) jaar op het uitgevoerde binnenschilderwerk voor de volgende gebreken: • scheuren; • blaasvorming; • afbladderende verf binnen vier (4) jaar; • sterk verkleurende verf; • druipers en zakkers.

Als één of meer van de bovengenoemde gebreken (m.u.v. afbladderende verf) zich binnen de garantietermijn van vijf (5) jaar voordoen, zal Opdrachtnemer deze binnen acht (8) weken herstellen/wegnemen indien blijkt dat het gebrek het gevolg is van het handelen van Opdrachtnemer. Tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Niet voor rekening van Opdrachtnemer zijn gebreken ontstaan door onderliggende structurele bouwtechnische gebreken, gebreken ontstaan door medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede uitzonderlijke, niet voorzienbare externe factoren, zoals extreme weersomstandigheden, lekkages en molest.

UE 61. Opdrachtnemer start maximaal acht (8) weken na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de Offerte met de binnenschilderwerkzaamheden, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5.6. Eisen aan raamdecoratie

UE 62. Opdrachtnemer heeft minimaal de volgende raamdecoraties in zijn pakket:

- verticale lamellen;
- horizontale jaloezieën;
- plissé gordijnen;
- rolgordijnen;
- folie, al dan niet zelfklevend.

UE 63. De door Opdrachtnemer te leveren raamdecoraties voldoen tenminste aan de navolgende producteisen/ specificaties:

- projectkwaliteit;
- vormvast;
- licht- en kleurecht (7-8);
- brandnorm conform EN 13501-1: Cfl;
- rookgetal conform EN 13501 : S1fl;
- permanent antistatisch;
- ruim aantal kleuren (minimaal 10);
- voldoen aan Arbo-eisen inzake lichtwering bij gebruik van beeldschermen op de werkplek;
- zo veel mogelijk recyclebaar;
- bestand tegen gangbare professionele reinigingsmiddelen;
- technische levensduur tien (10) jaar (verklaring dient op verzoek te worden overlegd);
- garantie **tien (10) jaar** (verklaring dient op verzoek te worden overlegd).

UE 64. Opdrachtnemer kan alle, op het moment van aanvraag (Offerteaanvraag) in de markt verkrijgbare en gangbare merken raamdecoraties leveren die voldoen aan de minimale technische specificaties van eis UE63.

UE 65. Voor de levering van raamdecoratie en de start van de daar bijbehorende werkzaamheden geldt een levertermijn van maximaal acht (8) weken na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de Offerte, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5.7. Eisen aan overige werkzaamheden

UE 66.	Opdrachtnemer werkt in voorkomende gevallen onvoorwaardelijk samen met huisaannemers van Opdrachtgever. Huisaannemers van Opdrachtgever zorgen voor de technische installaties in de gebouwen van Opdrachtgever.
UE 67.	Opdrachtnemer voert de overige werkzaamheden binnen acht (8) weken na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op de Offerte uit, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5.8. Logistieke eisen

UE 68.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, beschadigde producten en/of manco's of als het product niet voldoet aan de met Opdrachtgever overeengekomen functionele en/of technische specificaties. Opdrachtnemer zorgt voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
UE 69.	Opdrachtnemer geeft minimaal drie (3) Werkdagen vóór aanvang van de levering en/of het werk de namen van de in te zetten medewerkers schriftelijk of per e-mail door aan de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.
UE 70.	Werkzaamheden dienen te worden verricht op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 7.30 uur en 17.00 uur. Hierbij dient de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord. Afspraken hierover zullen met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever worden gemaakt.
UE 71.	Opdrachtnemer neemt na levering en/of het uitvoeren van het werk al het met de levering en/of het werk gemoeide verpakkingsmateriaal mee.

5.9. Eisen aan communicatie, rapportage en prestatiemeting

UE 72.

Opdrachtnemer heeft tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst één aanspreekpunt aangesteld op tactisch niveau die op Werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar is.

De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft. Daarnaast zijn de onderwerpen die besproken worden en de frequentie aangegeven waarop dit gebeurt. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Niveau	Frequentie (minimaal)	Functionaris(sen) Opdrachtnemer	Functionaris(sen) Opdrachtgever	Onderwerpen
Operationeel	Per project	Projectleider	Projectleider of eventueel locatieverantwoordelijke	- Voortgang operationele dienstverlening - Incidentafhandeling - Planning
Tactisch	Per kwartaal	Accountmanager	Contractmanager	- Relevante ontwikkelingen - Evaluatie/beoordeling contract - Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren - Evaluatie samenwerking - Facturering

					• Voortgang • Issues en incidenten • Verbetervoorstellen en klanttevredenheid • Social return (het 1^e contractjaar per kwartaal)
	Strategisch	Per jaar	Directie-vertegenwoordiger	Productmanager Contractmanager	• (Organisatie)ontwikkelingen • Samenwerking • Evaluatie/beoordeling contract • Visie en bijdrage op doelstellingen • Formele wijzigingen contractstatus • Social return (vanaf het 2^e contractjaar)

UE 73. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een verslag van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten. Het (digitaal) aanleveren hiervan gebeurt uiterlijk één (1) week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau.

UE 74. Als een geschil is ontstaan, zal het escalatiemodel worden aangehouden om het geschil op te lossen:

- operationeel niveau escaleert naar tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) naar strategisch niveau;
- tactisch niveau escaleert naar strategisch niveau.

Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer sprake is van een situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft Opdrachtgever bovenstaand escalatiemodel niet te doorlopen. Als het niet lukt om een geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt binnen één (1) week bijeengekomen in een vergadering.

UE 75. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement kan Opdrachtgever zelf ook het kwaliteits- en het risicomanagement van Opdrachtnemer toetsen of laten toetsen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens het tactisch overleg.

UE 76. Voor een transparante samenwerking levert Opdrachtnemer periodiek managementrapportages aan bij de contractmanager van Opdrachtgever. De managementinformatie voorziet in algemene informatie over het gehele contract en over de diverse diensten uit het contract.

Deze managementinformatie wordt aangeleverd op twee manieren:

- elk kwartaal een tactische managementrapportage voor de contractmanager;
- elk jaar een jaarrapportage voor de productmanager en de contractmanager.

Opdrachtnemer levert in de rapportage geanalyseerde informatie (sturingsinformatie) aan.

De onderwerpen die minimaal in de tactische managementrapportages worden opgenomen zijn:

- algemeen (denk hierbij aan: de onderlinge samenwerking en de ontwikkeling daarvan, actuele ontwikkelingen et cetera);
- kwaliteit van de desbetreffende dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, afwijkingen van resultaatafspraken, knelpunten en oplossingen, et cetera);
- financieel (denk hierbij aan: omzet, meer- en minderwerk, facturering en betaling et cetera);
- rapportage social return (in het eerste contractjaar per kwartaal);

	• overzicht klachten en meldingen, naar aantal en soort; • acties en verbeterpunten; • planning voor de komende tijd. De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn: • ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • trends en ontwikkelingen in de branche; • communicatie en samenwerking; • terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • rapportage social return (vanaf het twee contractjaar per jaar); • uitkomsten KPI-metingen over het jaar.
UE 77.	Opdrachtgever heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor deze Opdracht die hieronder worden genoemd: • operational excellence; • resultaatgerichte samenwerking; • duurzaamheid. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken. De KPI's worden vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld tijdens de implementatieperiode. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt tenzij Opdrachtgever akkoord is met een door Opdrachtnemer voorgestelde afwijking hiervan. De performance van Opdrachtnemer voldoet aan de vastgestelde targets. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 1c. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht maximaal één (1) KPI per jaar toe te voegen dan wel de inhoud van een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Opdrachtgever behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's jaarlijks aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever de doorslaggevende stem heeft.

5.10. Klachtenafhandeling

Voor de definitie van een klacht wordt door aangesloten bij ISO 10002: "Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht."

UE 78.	Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.
UE 79.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van Opdrachtgever staan beschreven en ook de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

UE 80.	Klachten kunnen door medewerkers van Opdrachtgever rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de contractmanager van Opdrachtgever.
--------	---

UE 81.	Indien de uitvoering van de Raamovereenkomst in gevaar kan komen door acute of dreigende structurele problemen meldt Opdrachtnemer dat onmiddellijk aan Opdrachtgever.
--------	--

5.11. Exit-plan

Opdrachtgever streeft naar een succesvolle, langdurige samenwerking met Opdrachtnemer. Als de Raamovereenkomst eindigt vanwege onder meer expiratie, opzegging of ontbinding, verleent Opdrachtnemer (in de hoedanigheid van de latende opdrachtnemer) op verzoek van Opdrachtgever zijn volledige medewerking voor de overgang van de Raamovereenkomst naar een opvolgende opdrachtnemer (in de hoedanigheid van een verkrijgende opdrachtnemer), voor zover dit naar redelijkheid en billijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtgever heeft hiertoe een aantal basiseisen opgesteld.

UE 82.	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit-regeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten tijdens het overgangsproces. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) en het overgangsproces effectief gemanaged.
--------	--

UE 83.	Tijdens de overgang naar een opvolgende opdrachtnemer (in de hoedanigheid van een verkrijgende opdrachtnemer) is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform deze Specificatie van de Opdracht. Reeds geplande periodieke werkzaamheden zal Opdrachtnemer tot de overeengekomen einddatum van de Raamovereenkomst blijven uitvoeren. Ook reeds verstrekte Nadere opdrachten voert Opdrachtnemer nog uit, waarbij resterende facturen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden betaald.
--------	---

UE 84.	Opdrachtnemer stelt per gebouw van Opdrachtgever een exit-rapport beschikbaar, waarin alle relevante Locatie-specifieke informatie is opgenomen.
--------	--

5.12. Informatiebeveiligingseisen

UE 85.	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer alle gegevens en alle gerelateerde informatie binnen drie (3) maanden over aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief, voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en zijn bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.
--------	--