



Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij: Europese aanbesteding Online veilingen, IUC23-691

Datum : 19 april 2024

Versie : 1.2

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. 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 factureren.....	8
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	9
5.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht.....	10
5.1.1. Werkwijze OCP roerende goederen	10
5.1.2. Werkwijze IBP roerende goederen	11
5.2. Digitale samenwerking	12
5.3. Implementatie.....	13
5.4. Logistieke kaders.....	14
5.5. Klachtenprocedure.....	14
5.6. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal	14
5.7. Calamiteitenplan.....	15
5.8. Bereikbaarheid	15
5.9. Personele kaders	15
5.10. Contractmanagement.....	16
5.10.1. Rapportages, communicatie en controle	17
5.11. Beveiligings- en informatiebeveiligingseisen	18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Online veilingen, met kenmerk IUC23-691. 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 Raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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

2.2.1. Social return

UE 1.	<p>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 5,0% van de raming van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.</p>
--------------	---

UE 2.	<p>Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none">- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG).- periode van inzet SR medewerkers.- indicatie ingezette medewerkers (bijvoorbeeld WWB, WSW, WIA etc.).- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV et cetera).- over deze periode gehaalde waarde van de Raamovereenkomst. <p>De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.</p>
--------------	---

UE 3.	<p>Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee (2) keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in UE 1 kan de opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
--------------	--

UE 4. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). 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 bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

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.

2.3. Verzekering

UE 6. 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.
- Verlies van en schade aan bedrijfsinventaris (waaronder door brand en diefstal), inclusief de zaken die eigendom zijn van opdrachtgever met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis.

2.4. Business Etiquette

Eis 2. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 6 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3. Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de concept Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 4. 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 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende opgeldpercentage in het prijzenblad. Dit opgeldpercentage is exclusief btw.
Eis 6.	Alleen het opgeldpercentage dat is opgenomen in het prijzenblad wordt beoordeeld en geldt tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Prijzen en/of percentages 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 opgeldpercentage. Inschrijver biedt niet meer percentages aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad. De genoemde ondergrens in het prijzenblad is het minimale opgeldpercentage waarmee mag worden ingeschreven. Tevens is de bovengrens in het prijzenblad het maximale opgeldpercentage waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een lager of hoger opgeldpercentage welke buiten de bandbreedte vallen worden uitgesloten van de beoordeling en komen niet in aanmerking voor gunning.
Eis 8.	Het opgeldpercentage is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 9.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde opgeldpercentage.
Eis 10.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn naar het opgeldpercentage, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 11.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een percentage uitsluitend in cijfers. 0 (nul) percentages, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve percentages worden niet geaccepteerd.

4.2. Elektronisch factureren

- UE 7. De facturering vindt plaats op de in het Beschrijvend document beschreven manier.
- UE 8. 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 9. De facturatie, van de door de kopers in een veiling gekochte roerende goederen, en het toezicht op betaling is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
- UE 10. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de koper extra kosten in rekening te brengen anders dan vóór de verzending op verzoek van de koper.
- UE 11. Opdrachtnemer start direct na de definitieve gunning het aansluitproces op E-factureren via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven manieren voor E-factureren en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op E-factureren.
- UE 12. De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
- UE 13. Opdrachtnemer accepteert geen contante betalingen van de koper.
- UE 14. Het opgeldpercentage wat opdrachtnemer aan de koper berekend per verkocht roerend goed is gelijk aan het inschrijvingspercentage exclusief btw.
- UE 15. De door de koper te betalen verkoopprijs dient op een derdengeldenrekening, geopend door opdrachtnemer, te worden gestort.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

- Eis 12. Online veilingen zijn zonder (financiële) drempels toegankelijk voor iedereen om te bieden en vinden plaats via een online platform.
- UE 16. Opdrachtnemer is in staat om na definitieve gunning en aanvaarding van de Opdracht te starten met de implementatie en uitvoering ervan.
- UE 17. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (online) veilen van de door opdrachtgever aangeboden roerende rijksgoederen.
- UE 18. 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 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.
- UE 19. Alle online veilingen staan onder toezicht van een gecertificeerde veilingmeester.
- UE 20. Roerende rijksgoederen worden door de opdrachtnemer op een dusdanige wijze verkaveld dat altijd wordt gestreefd naar opbrengstmaximalisatie. De opdrachtnemer verstrekt aanvullende informatie over haar werkwijze ten aanzien van het verkavelen van de roerende goederen.
- UE 21. Opdrachtnemer heeft de inspanningsplicht om 100,0% van de goederen binnen maximaal drie (3) veilingen en maximaal twee (2) maanden na definitieve aanmelding te verkopen. Wanneer dit niet gelukt is, treed opdrachtnemer in gesprek met opdrachtgever om eventuele acties of alternatieven te bespreken.
- UE 22. In sommige gevallen moet het op verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn om de (online) verkoop te organiseren op de locatie waar de roerende goederen zijn aangetroffen of vanaf een locatie van opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheidstelling van de locatie aan de opdrachtnemer voor alle werkzaamheden rondom de veiling. Deze situatie doet zich voor wanneer het bijvoorbeeld uit oogpunt van kosten niet wenselijk is om de roerende goederen te transporteren. De keuze en beslissing van opdrachtgever is hierin leidend. De opdrachtnemer heeft niet de mogelijkheid om hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen.
- UE 23. Klachten omtrent de verkochte roerende goederen worden behandeld door de opdrachtnemer.
- UE 24. Opdrachtnemer zorgt dat de voorwaarden van opdrachtnemer en die van opdrachtgever afzonderlijk aan opkoper (elektronisch) ter hand worden gesteld.
- UE 25. Opdrachtnemer zorgt dat de goederen aangeboden op het online veilingplatform herkenbaar zijn als goederen van opdrachtgever.

5.1. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht

5.1.1. Werkwijze OCP roerende goederen

UE 26. Opdrachtgever ontvangt een melding van een Rijksdienst (in potentie de gehele Rijksoverheid) dat er overtollige roerende goederen beschikbaar zijn, opdrachtgever beoordeelt of de roerende goederen verkoopwaardig zijn. De roerende goederen die voor veiling worden aangeboden worden altijd door opdrachtgever bepaald.

UE 27. De goederen worden aangemeld via een Webservice die opdrachtnemer beschikbaar stelt. Zie ook paragraaf 5.2 Digitale samenwerking en Beschrijvend document §2.1 onderdeel Digitale samenwerking.

UE 28. De overdracht van de roerende goederen vindt plaats tussen de medewerker(s) van de Rijksdienst, of de medewerkers van de vervoerder ingeschakeld door de Rijksdienst en de opdrachtnemer. De in UE 27 verstrekte lijst geldt als overdrachtsdocument waarop door beide partijen wordt getekend voor overdracht/ontvangst. Afwijkingen worden op de lijst aangetekend en door de opdrachtnemer per omgaande gecommuniceerd met opdrachtgever.

UE 29. De opdrachtnemer verwerkt de ontvangen roerende goederen en draagt zorg voor de veiling van de goederen. De verkaveling vindt plaats per Rijksdienst. Het samenvoegen van goederen van verschillende Rijksdiensten is niet toegestaan. Opdrachtgever draagt zorg voor de juiste informatieverstrekking aan de opdrachtnemer ten aanzien van de afkomst van de goederen en btw plicht.

UE 30. Na het sluiten van de veiling worden de resultaten door de opdrachtnemer via het geëiste Webportaal ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. In deze informatie is onder andere duidelijk aangegeven welke artikelnummers in welke kavels zitten, wat de taxatiewaarde is en wat de geboden waarden zijn. Opdrachtgever streeft ernaar uiterlijk de volgende Werkdag te beslissen over de gunning van de kavels en informeert de opdrachtnemer welke kavels wel en welke kavels niet gegund kunnen worden.

UE 31. Op basis van het akkoord van opdrachtgever gunt de opdrachtnemer de kavels.

UE 32. De opdrachtnemer regelt de afwikkeling van de verkoop (betaling van de kavels, ophalen van de kavels en klachtenafhandeling).

UE 33. De hierboven beschreven werkwijze voor OCP roerende goederen kan op verzoek van opdrachtgever worden aangepast of aangevuld. Ook kunnen aanvullende werkafspraken deel uitmaken van de samenwerking. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de aanvullingen niet van wezenlijke aard zijn. De opdrachtnemer kan hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen.

5.1.2. Werkwijze IBP roerende goederen

UE 34. De goederen worden aangemeld via een Webservice die opdrachtnemer beschikbaar stelt. Zie ook paragraaf 5.2 Digitale samenwerking en Beschrijvend document §2.1 onderdeel Digitale samenwerking.

UE 35. De overdracht van de roerende goederen vindt plaats tussen de medewerker(s) van opdrachtgever en opdrachtnemer. De in UE 34 verstrekte informatie geldt als overdrachtsdocument. Dit geldt ook wanneer transport wordt uitgevoerd door een derde. Afwijkingen worden op het document aangetekend en per ommekeer gecommuniceerd aan opdrachtgever.

UE 36. Na het sluiten van de online veiling worden de resultaten door de opdrachtnemer via het geëiste Webportaal ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. In deze informatie is onder andere duidelijk aangegeven welke artikelnummers in welke kavels zitten, wat de taxatiewaarde is en wat de geboden waarden zijn. Opdrachtgever streeft ernaar uiterlijk de volgende Werkdag te beslissen over de gunning van de kavels en informeert de opdrachtnemer welke kavels wel en welke kavels niet gegund kunnen worden.

UE 37. Opdrachtgever beslist uiterlijk de volgende Werkdag over de gunning van de kavels en informeert opdrachtnemer welke kavels wel en welke kavels niet gegund kunnen worden. Roerende IBP goederen die bij verkoop minimaal 90,0% van de taxatiewaarde realiseren worden in principe altijd gegund. Op basis van het akkoord van opdrachtgever gunt de opdrachtnemer de kavel aan de koper.

UE 38. De opdrachtnemer regelt de afwikkeling van de verkoop (betaling van de kavels, ophalen van de kavels en klachtenafhandeling).

UE 39. De hierboven beschreven werkwijze voor IBP roerende goederen kan op verzoek van opdrachtgever worden aangepast of aangevuld. Ook kunnen aanvullende werkafspraken deel uitmaken van de samenwerking. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de aanpassingen niet van wezenlijke aard zijn. De opdrachtnemer kan hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen.

5.2. Digitale samenwerking

UE 40. Binnen de implementatieperiode dient opdrachtnemer in samenwerking met opdrachtgever de benodigde digitale voorzieningen in te richten en gevalideerd te hebben. Dit omvat:

- Het creëren van de aanmeldservice door opdrachtnemer, waar opdrachtgever op moet zijn aangesloten.
- Het aansluiten van opdrachtnemer op de inventarisatieservice en de opbrengstenservice die opdrachtgever aan opdrachtnemer zal aanbieden.
- Het aanbieden van het Webportaal vanuit opdrachtnemer aan opdrachtgever.

Deze drie Webservices zijn nader gespecificeerd in bijlage 3. Met valideren wordt bedoeld dat alle ICT voorzieningen niet alleen gerealiseerd zijn en individueel getest zijn, maar dat er ook minimaal één (1) succesvol afgeronde ketentest heeft plaatsgevonden.

UE 41. Opdrachtnemer dient te borgen dat de beschikbaarheid van de aanmeldservice en het Webportaal minimaal 99,5% is, gemeten per maand en binnen de tijden zijnde van 07.30 uur tot 17.00 uur.

UE 42. Opdrachtnemer dient door middel van monitoring te borgen dat de functionele werking van de Webservices en het Webportaal in stand blijft en dat eventuele foutmeldingen of uitzonderingssituaties conform een incident management proces worden opgepakt.

UE 43. Incidenten met betrekking tot de beschikbaarheid, de functionele werking of de integriteit van de Webservices, het Webportaal of de website voor de klant worden opgepakt conform de prioriteit in bijlage 5 (Incidenten KPI's management).

UE 44. Maandelijks wordt er gerapporteerd over het aantal incidenten, de reactietijden en de oplostijden, zodat blijkt of de KPI's conform bijlage 5 (Incidenten KPI's management) die maand zijn behaald.

UE 45. Opdrachtnemer dient na de definitieve gunning in overleg met opdrachtgever een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) op te stellen, waarin minimaal de volgende zaken uitgewerkt zijn:

- Welke functionarissen binnen beide organisaties op operationeel, tactisch en strategisch niveau het aanspreekpunt zijn voor proces gerelateerde zaken, generieke ICT incidenten en informatiebeveiligingsincidenten.
- Hoe de beveiligingsorganisatie van opdrachtgever is ingericht (inclusief organisatorische positie, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de betrokken functionarissen).
- Welke overleg- en rapportagelijnen er zijn vastgesteld.
- Wie er binnen opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het netwerkbeheer.

5.3. Implementatie

UE 46. Binnen twee (2) Werkdagen na definitieve gunning dient de opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren bij opdrachtgever.

UE 47. Om de implementatie soepel en efficiënt te laten verlopen, dient het implementatieplan in concept afgestemd te worden met de opdrachtgever.

UE 48. Het implementatieplan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten:

- Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan
- Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen)
- Nazorgplan
- Evaluatiemomenten

UE 49. 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.

UE 50. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon en een vaste vervanger gedurende de gehele implementatiefase.

UE 51. De voor de implementatie eindverantwoordelijke personeelsleden van opdrachtnemer beschikken over aantoonbare kennis en succesvolle ervaring met transities.

UE 52. Opdrachtnemer verzorgt de implementatie als onderdeel van de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in het opgeldpercentage en wordt niet separaat vergoed door opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met opdrachtgever.

UE 53. De opdrachtnemer gaat akkoord met alle aangegeven bepalingen zoals beschreven in paragraaf 5.3 Implementatie.

UE 54. De Webservices en het Webportaal ten behoeve van de digitale samenwerking dienen uiterlijk bij de aanvang van de uitnutting van de Raamovereenkomst (1 november 2024) operationeel te zijn.

5.4. Logistieke kaders

UE 55. Opdrachtnemer beschikt over minimaal één (1) locatie waar de roerende rijksgoederen kunnen worden afgeleverd. Deze locatie is gesitueerd in Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden en de overzeese gebieden.

UE 56. Opdrachtnemer stelt minimaal 2.500 m² binnenruimte ter beschikking voor opdrachtgever.

UE 57. Voor de locatie(s), zoals in UE 56 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.

5.5. Klachtenprocedure

UE 58. Klachten omtrent de verkochte roerende goederen, worden behandeld door de opdrachtnemer.

UE 59. Alleen indien de opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat de klacht betrekking heeft op onzorgvuldigheid van opdrachtgever, draagt opdrachtgever hiervoor de verantwoordelijkheid.

UE 60. Opdrachtnemer dient de klachtenmonitoring voor Opdrachtgever beschikbaar te maken in het Webportaal. Hierbij worden géén persoonsgegevens van kopers gedeeld.

5.6. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal

UE 61. Het beheer van de roerende goederen, en het daaraan gerelateerde risico, gaan over op de opdrachtnemer bij ondertekening van het (digitaal) overdrachtsdocument door de opdrachtnemer.

UE 62. Alle door de opdrachtnemer in ontvangst genomen roerende rijksgoederen 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.

5.7. Calamiteitenplan

UE 63. 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 (vervangings).

5.8. Bereikbaarheid

UE 64. Opdrachtnemer garandeert dat zij op Werkdagen tussen 07.30 uur en 17.00 uur bereikbaar is via een voor opdrachtgever beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres. Om aan deze eis te kunnen voldoen, dient opdrachtnemer bereikbaar en aanspreekbaar te zijn en over voldoende personeel en middelen te beschikken.

UE 65. In 95,0% van de gevallen wordt een telefonische melding van opdrachtgever binnen vijf (5) minuten beantwoord door een medewerker van opdrachtnemer die ter zakekundig is.

5.9. Personele kaders

UE 66. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel herkenbaar is en representatief is gekleed in bedrijfskleding.

UE 67. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat zijn medewerkers te allen tijden een legitimatie bij zich dragen, waaruit blijkt dat de medewerker in dienst is bij de opdrachtnemer en deze legitimatie desgevraagd tonen.

UE 68. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers bij deze Opdracht zijn verplicht over een recente (niet ouder dan twee (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 69. 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.

UE 70. Een VOG is maximaal twee (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 71. Opdrachtgever draagt zorg voor dat al het personeel dat uitvoering geeft aan de door opdrachtgever aan opdrachtnemer gegeven Opdrachten, inclusief de daarbij betrokken administratieve taken, zich contractueel te verbinden aan geheimhouding en kennis te hebben genomen van het integriteitsbeleid opdrachtnemer.

Wanneer er medewerkers van opdrachtnemer worden toegevoegd aan de uitvoering van de Opdracht van opdrachtgever, dan geldt dat deze perso(o)n(en) zich contractueel verbinden aan geheimhouding en kennis te hebben genomen van het integriteitsbeleid van opdrachtnemer.

UE 72. In aanvulling op UE 71, dient opdrachtnemer van het personeel een administratie bij te houden van de contractuele verbinding aan geheimhouding en kennisname van het integriteitsbeleid.

De opdrachtnemer verleent opdrachtgever binnen 24 uur, indien gevraagd, inzage in de administratie van deze verklaringen.

5.10. Contractmanagement

UE 73. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door één (1) contractmanager van opdrachtgever.

UE 74. De contractmanager is primair het in- en externe aanspreekpunt voor opdrachtnemer en voor alles wat in relatie staat tot de Raamovereenkomst.

UE 75. 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 76. 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 77. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er een achterevoer 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 (2) 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 78. 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.

5.10.1. Rapportages, communicatie en controle

UE 79. De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt regelmatig plaats. Tactisch overleg vindt twee (2) maal per jaar plaats, het aantal operationele overleggen is afhankelijk van de bedrijfsvoering en vinden minimaal eens per zes (6) weken plaats.

UE 80. De prestatie indicatoren, zoals benoemd in hoofdstuk 5 (UE 21) en paragraaf 2.2.1., 5.1.2., 5.2, 5.8, 5.11 (UE 1, UE 37, UE 41, UE 65 en UE 89) en in bijlage 5 worden meegenomen in de overleggen, rapportages en evaluaties.

UE 81. 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 82. 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 83. 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.

UE 84. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan, voor opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.

UE 85. De vaste contactpersoon van opdrachtgever en/of het vervangende aanspreekpunt is volledig op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst en deze persoon is bevoegd om bindende afspraken te maken.

UE 86. De vaste contactpersoon (of tijdelijke vervanger) is voor opdrachtgever en haar werknemers op alle Werkdagen van 08.00 uur – 16.30 uur telefonisch en/of per e-mail bereikbaar.

5.11. Beveiligings- en informatiebeveiligingseisen

UE 87. Opdrachtnemer is in staat voor alle webverbindingen van de oplossing HTTPS en HSTS toe te passen conform de richtlijnen van het NCSC. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'Goed' zijn gekwalificeerd ("ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security"). Met de 'Qualys SSL Labs SSL Server Test' wordt minimaal een A- behaald.

UE 88. Opdrachtnemer is in staat voor e-mailverbindingen met de opdrachtgever TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe te passen.

UE 89. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het back-up beleid.
De RTO (hersteltijd) is 16 uur, in twee (2) Werkdagen, in 85% van de gevallen.
De RPO (dataverlies) is maximaal 28 uur.

UE 90. Informatiebeveiliging en privacy zijn dynamische onderwerpen en de maatregelen dienen vanwege toenemende risico's en bedreigingen door opdrachtnemer via een PDCA-cyclus actueel te worden gehouden.

UE 91. Met betrekking tot BIO 15.3.1 dient opdrachtnemer zijn keten van toeleveranciers bekend te maken en transparant te zijn over de maatregelen die zij nemen om de aan hun opgelegde eisen ook door te vertalen naar zijn toeleveranciers.

UE 92. Op de inrichting van het beheer van informatiebeveiligingsincidenten is hoofdstuk 16 van de BIO 2019 van toepassing op opdrachtnemer.

UE 93. Op het bedrijfscontinuïteitsbeheer zijn de informatiebeveiligingsaspecten van hoofdstuk 17 van de BIO 2019 van toepassing op opdrachtnemer.

UE 94. Op de inrichting van verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging is paragraaf 6.1. van de BIO 2019 van toepassing op opdrachtnemer.

UE 95. Met betrekking tot BIO 13.1.3.1 zorgt opdrachtnemer er voor dat alle gescheiden groepen (van informatiediensten, -gebruikers en -systemen in netwerken (in domeinen)) een gedefinieerd beveiligingsniveau hebben.

UE 96. Opdrachtnemer garandeert dat de filterfuncties van gateways en firewalls op een dergelijke wijze zijn geconfigureerd, dat inkomend en uitgaand netwerkverkeer wordt gecontroleerd en dat daarbij in alle richtingen uitsluitend het vanuit opdrachtnemers beveiligingsbeleid toegestaan netwerkverkeer wordt doorgelaten.

UE 97. Alle gebruikte routeringen, segmenten, verbindingen en aansluitpunten van een bedrijfsnetwerk behoren bekend te zijn bij opdrachtnemer en worden bewaakt door opdrachtnemer.

UE 98. Logbestanden van informatiebeveiligingsgebeurtenissen in netwerken, behoren te worden gemaakt en bewaard en regelmatig te worden beoordeeld (op de ernst van de risico's) door opdrachtnemer.

UE 99. Toereikende logging en monitoring behoren te zijn ingericht door opdrachtnemer, om detectie, vastlegging en onderzoek van gebeurtenissen mogelijk te maken, die mogelijk van invloed op of relevant kunnen zijn voor de informatiebeveiliging.

UE 100. Ter bescherming van authenticatie-informatie behoort een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen te worden ontwikkeld en geïmplementeerd door opdrachtnemer, opdrachtnemer dient dit gereed te hebben voor afname uit de raamovereenkomst.

UE 101. Systemen voor wachtwoordbeheer van opdrachtnemer behoren interactief te zijn en sterke wachtwoorden te waarborgen.

UE 102. Met betrekking tot BIO 9.4.3.2 garandeert opdrachtnemer dat in situaties waar geen two-factor authenticatie mogelijk is, minimaal halfjaarlijks het wachtwoord wordt vernieuwd (zie ook 9.4.2.1.).

UE 103. Met betrekking tot BIO 9.4.3.3 zorgt opdrachtnemer er voor dat de eisen aan wachtwoorden geautomatiseerd worden afgedwongen.

UE 104. Met betrekking tot BIO 9.4.3.4 garandeert opdrachtnemer dat initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, een maximale geldigheidsduur van één (1) Werkdag hebben en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.

UE 105. Met betrekking tot BIO 9.4.3.5 garandeert opdrachtnemer dat wachtwoorden die voldoen aan het wachtwoordbeleid een maximale geldigheidsduur hebben van één (1) jaar. Daar waar het beleid niet toepasbaar is, geldt een maximale geldigheidsduur van zes (6) maanden.

UE 106. Met betrekking tot BIO 9.2.3.1 garandeert opdrachtnemer dat de uitgegeven speciale bevoegdheden minimaal ieder kwartaal worden beoordeeld.

UE 107. Met betrekking tot BIO 9.4.1.1 heeft opdrachtnemer maatregelen genomen die het fysiek en/of logisch isoleren van informatie met specifiek belang waarborgen.

UE 108. Met betrekking tot BIO 9.4.1.2 garandeert opdrachtnemer dat gebruikers van opdrachtnemer alleen die informatie met specifiek belang kunnen inzien en verwerken die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun taak.

UE 109. Alle uitvoeringseisen in paragraaf 5.12 omtrent informatiebeveiligingseisen zijn ook van toepassing op door opdrachtnemer in te zetten onderaannemers.