



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: IUC23-754

Onderhoud, huur, koop en opslag van postkamerapparatuur

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
2.2.2. Milieucriteria	6
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. Algemene voorwaarden	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijstelling	8
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	10
5.1. Kwalitatieve eisen opdracht	10
5.1.1. Eisen aan de levering van Apparatuur	10
5.1.2. Eisen met betrekking tot regelgeving en het in te zetten personeel	11
5.1.4. Eisen met betrekking tot contractmanagement.....	12
5.1.5. Eisen met betrekking tot de te onderhouden Installed base.....	14
5.1.6. Eisen aan opslag overbodig geworden postkamerapparatuur	15
5.1.7. Eisen aan gehuurde Apparatuur	15
5.1.8. Eisen aan alle Apparatuur	15
5.1.9. Eisen te stellen aan couverteermachines	15
5.1.10. Eisen te stellen aan enveloppenopener	16
5.1.11. Eisen te stellen aan enveloppensluiters	16

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “Onderhoud, huur, koop en opslag van postkamerapparatuur”. 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 overeenkomst. 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

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

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

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers 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.

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

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 Arbeidsgeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsgeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid twee toepassingsvormen van social return:

- De klassieke toepassing 'social return 1.0' en;
- Per 1 januari 2018 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. In de nieuwe werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

Bij deze aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast. De randvoorwaarden en andere informatie met betrekking tot social return zijn opgenomen in Bijlage 9. Handleiding social return. Zie ook deze webpagina van PIANOo:

<https://www.piano.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-o>

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen, zie Bijlage 9. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gefactureerde waarde. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een 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 aanneemsom. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.
UE 3.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 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 storeren op de

	waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis 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 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.	Binnen 1 maand na gunning wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.
-------	---

2.2.2. Milieucriteria

UE 6.	Voertuigen voor vervoer goederen voldoen ten minste aan emissieklasse 5.
-------	--

UE 7.	Bij levering op Belastingdienstlocatie dienen alle verpakkingsmaterialen kosteloos en in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving door Opdrachtnemer te worden afgevoerd tenzij anders met Belastingdienst overeengekomen.
-------	---

2.3. Verzekering

UE 8.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de raamovereenkomst van kracht is.
-------	---

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	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 van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	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

Eis 4.	De ARVODI-2018 (bijlage 3a) is van toepassing op de Diensten uit 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.
--------	--

Eis 5.	De ARIV-2018 (bijlage 3b) is van toepassing op de Leveringen uit 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 ARIV-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 prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro, afgerond op 2 decimalen achter de komma en exclusief BTW .
Eis 7.	Alle met de Diensten en Levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad (Bijlage C).
Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 9.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 10.	De voorrijkosten bedragen maximaal €121,00 excl. btw.
Eis 11.	Voor het in opslag nemen worden drie kostenposten onderkend: • Handelingskosten bij het op verzoek van Opdrachtgever ophalen van overvullige Apparatuur vanaf de locatie en plaatsen bij Opdrachtnemer in opslag; • Opslagkosten per pallet per maand voor het gebruik van de ruimte bij Opdrachtnemer; • Handelingskosten bij het op verzoek van Opdrachtgever plaatsen en werkend opleveren van Apparatuur uit opslag naar locatie Opdrachtgever.
Eis 12.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Levering of Diensten, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 13.	De facturering dient na uitvoering van de dienstverlening dan wel de levering plaats te vinden. Alleen daadwerkelijk voor opslag gebruikte palletplaatsen worden in rekening gebracht. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en acceptatie van de factuur te accepteren.
Eis 14.	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 15.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 16.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
UE 9.	De prijzen voor Diensten worden als volgt geïndexeerd: De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2026. Na deze datum zullen de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang 1 januari 2026, worden aangepast met de jaarmutatie van de indexreeks "Cao-lonen, Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)" tabel G-N, commerciële dienstverlening of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het tweede kwartaal van de reeks Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen

in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?ts=1709638574887>

De prijzen voor Leveringen worden als volgt geïndexeerd:

De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2026. Na deze datum zullen de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang 1 januari 2026, worden aangepast met de jaarmutatie van de indexreeks "Consumentenprijsindex; indexcijfers (2015=100)" tabel 000000, Alle bestedingen of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van de maand juli voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1709639339443>

UE 10. De facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 11. 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 12. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.

UE 13. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van Apparatuur door Opdrachtnemer.

UE 14. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

UE 15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Koper/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 16. 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. Kwalitatieve eisen opdracht

Eis 17.	Als Inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver) dan toont hij aan dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht, conform Bijlage E.
Eis 18.	De invulling van de Inschrijver op het onderdeel kwaliteit in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document zal bij gunning als basis dienen voor de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in onderling overleg, aanpassingen te doen op de invulling van dit onderdeel.

5.1.1. Eisen aan de levering van Apparatuur

UE 17.	Uw levertermijn van nieuwe Apparatuur of huurapparatuur bedraagt maximaal vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van de Inkoopopdracht.
UE 18.	Opdrachtnemer dient te allen tijde binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van de order een Opdrachtbevestiging te sturen. Hierin dient te worden bevestigd: aantallen, artikelnummers van Opdrachtgever, exacte leverdatum, prijs en afleveradres. Daarbij moet minimaal twee (2) Werkdagen vóór levering het dagdeel van levering te worden doorgegeven.
UE 19.	De opdrachtnemer is verplicht het Inkoopordernummer van Opdrachtgever te vermelden op de opdrachtbevestiging. Daarnaast dient op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden: - inkoopopdrachtnummer; - inkoopordernummer van Opdrachtgever; - SAP-artikelnummer Opdrachtgever; - raamovereenkomstnummer; - beschrijving artikel; - verpakkingseenheid; - aantal verpakkingseenheden per artikelsoort; - afleveradres; - deellevering-vermelding; - serie- of configuratienummer; - tellerstand
UE 20.	De Apparatuur (koop zowel als huur) wordt door Opdrachtnemer werkend opgeleverd op de in de inkooporder genoemde Belastingdienstlocatie binnen Nederland.
UE 21.	Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de raamovereenkomst een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Opdrachtnemer.
UE 22.	Eventuele kosten verbonden aan de implementatieperiode bij aanvang van de raamovereenkomst worden gedragen door Opdrachtnemer.
UE 23.	Voorafgaand of bij Levering zorgt Opdrachtnemer voor gerichte opleiding op locatie aan de postkamermedewerkers bij geleverde Apparatuur.
UE 24.	Opdrachtnemer ontwikkelt en/of geeft (schriftelijke) instructies voor postkamermedewerkers en zorgt voor een handleiding in de Nederlandse taal als naslagwerk op locatie.

UE 25.	Opdrachtnemer werkt bij contracteinde (kosteloos) mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer. Hiernaast zal Opdrachtnemer bereid zijn om kennis en ervaring van de bij Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden met de nieuwe Opdrachtnemer te delen (gedurende implementatieperiode met een maximum van een (1) maand).
--------	--

5.1.2 Eisen met betrekking tot regelgeving en het in te zetten personeel

UE 26.	Opdrachtnemer houdt zich aan de in Nederland t.a.v. arbeid geldende wet- en regelgeving.
--------	--

UE 27.	Een eventueel aan Opdrachtgever opgelegde boete in verband met het door Opdrachtnemer kennelijk niet voldoen aan het gestelde in UE 26 zal door Opdrachtgever op opdrachtnemer worden verhaald.
--------	---

UE 28.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever in voorkomend geval het bedrag van de betreffende boete op het te betalen bedrag van de eerstvolgende (maand) factuur in mindering brengt, danwel dat de boete door Opdrachtnemer in de eerstvolgende maand wordt betaald.
--------	--

UE 29.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, van ieder personeelslid dat ingezet wordt voor deze opdracht, per ommegaande een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG NP) kan worden overlegd, die niet ouder is dan twee (2) jaar. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
--------	--

UE 30.	Het VOG-onderzoek dient zich te richten op de volgende functie aspecten: - 12. met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; - 37. het beschikken over goederen; - 38. het voorhanden hebben van stoffen, objecten en voorwerpen e.e.a., die bij oneigenlijk of onjuist gebruik een risico vormen voor mensen; - 41. het verlenen van diensten (advies en onderhoud); - 62. (rijdend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan bij het intern transport binnen een bedrijf. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze lijst te wijzigen.
--------	--

UE 31.	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de op locatie van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, -instructies en huisregels worden opgevolgd en nageleefd door zijn personeel. Personeel van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen dan ook de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn de gegeven instructies op te volgen.
--------	--

UE 32.	Personeel van Opdrachtnemer moet zich altijd kunnen legitimeren met een wettelijk toegestaan legitimatiebewijs.
--------	---

UE 33.	Een door Opdrachtgever verstrekte bedrijven- of bezoekerspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen en na afloop van de werkzaamheden direct te worden ingeleverd.
--------	---

UE 34.	Al het Personeel van of namens Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn indien nodig zelf apparaat gerelateerde instructies te verzorgen. Ook (in)directe leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
--------	---

UE 35.	Het Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij Opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met alle informatie die hen bij de uitvoering van de raamovereenkomst ter kennis komt. In het personeelsdossier is
--------	--

	van elke van deze medewerkers een getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig. Opdrachtnemer kan deze verklaringen op een eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 24 uur na aanvraag ter inzage overleggen.
--	---

UE 36.	Opdrachtnemer zet één (1) contactpersoon in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie/ uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren bereikbaar en zorgt voor een geschikte persoon als back-up die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gehandhaafd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
--------	--

5.1.4 Eisen met betrekking tot contractmanagement

UE 37.	Opdrachtgever eist een overlegstructuur met Opdrachtnemer minimaal op basis van onderstaande overleggen. Opdrachtnemer stemt in met deze overlegstructuur.
--------	--

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel niveau	- Uitvoering v.d. werkzaamheden - Klachten	Indien nodig	Accountmanager	Op afroep contractmanager
Tactisch niveau	- Preventief onderhoud - Correctief onderhoud - Update staat Installed base - Wijze uitvoering raamovereenkomst - Klachten - KPI's	4 x per jaar	Accountmanager	Contractmanager
Strategisch niveau	- Ontwikkelingen - Indexering	1 x per jaar	Accountmanager	Productmanager Contractmanager Op afroep Inkoop

UE 38.	Opdrachtnemer meet haar prestaties op onderstaande KPI's steeds over een periode van drie maanden en legt deze vast in een tactische rapportage.
--------	--

UE 39.	Opdrachtnemer dient per kwartaal op de onderstaande KPI's minimaal de vastgestelde normering te behalen.
--------	--

Onderdeel	KPI	Normering
1. Onderhoud	Uitvoeren Preventief onderhoud zoals bij aanvang contract is vastgesteld (tweemaal per jaar DIV-locaties/eenmaal per jaar Dislocaties)	100% van de Preventieve onderhoudsbeurten is volgens planning uitgevoerd
2. Bereikbaarheid	Telefonische ondersteuning is beschikbaar bij (ver)storingen	De telefonische ondersteuning bij (ver)storingen is 100% beschikbaar.
3. Servicewindow	Fysieke storing opvolging conform contractafspraken	100% van de fysieke storingen is verholpen conform de contractafspraken.

4. Leverbetrouwbaarheid	Alle Leveringen zowel voor huur als koop zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden	100% van alle Leveringen, zowel huur als koop, zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden.
5. Social Return	Aangeboden percentage (tenminste 5%) en inspanningen ten behoeve van social return	Over de looptijd van de raamovereenkomst is 5% van de gefactureerde waarde ingezet voor social return.

UE 40.	Indien Opdrachtnemer in een periode van drie maanden per KPI gemiddeld lager scoort dan de normering dan treft Opdrachtnemer in overleg met de contractmanager maatregelen om in de daaropvolgende periode van drie maanden wel aan deze minimale normering te voldoen. De KPI ten aanzien van Social Return zal 1x per jaar beoordeeld worden. Inschrijver gaat hiermee akkoord.
--------	---

UE 41.	Opdrachtgever eist de navolgende rapportages: Bij aanvang van het contract en daarna jaarlijks een overzicht van hoe, waar en wanneer het Preventief onderhoud wordt uitgevoerd; Per kwartaal een overzicht van de Installed base die in gebruik is bij Opdrachtgever, onder vermelding van het pand, per machine: type machine, tellerstand, technische staat en reparatie-verloop; Per kwartaal overzicht van de machines die Preventief onderhoud hebben gehad onder vermelding van het pand en type machine; • Per kwartaal een overzicht van alle gemelde storingen met vermelding van de gerealiseerde oplostijd per storing, de aard van de storing, de bestede Werkuren en gebruikte onderdelen; • Per kwartaal een overzicht van de gemelde klachten en de wijze waarop de opdrachtnemer daarmee is omgegaan; • Per kwartaal een overzicht van de in dat kwartaal geplaatste huurmachines met vermelding van de gefactureerde prijs; • Indien geen huurmachines zijn geplaatst volstaat een mededeling daarvan in het tactisch overleg; • Per kwartaal een overzicht van de in dat kwartaal gekochte machines met vermelding van de gefactureerde prijs; • Indien er geen machines zijn gekocht volstaat een mededeling daarvan in het tactisch overleg; • Per kwartaal een opgave van de in opslag genomen Apparatuur; • Indien er geen machines in opslag zijn genomen volstaat een mededeling daarvan in het tactisch overleg; • Per kwartaal een overzicht van de KPI's en hoe hieraan is voldaan, met uitzondering van social Return; deze wordt op jaarbasis gerapporteerd.
--------	--

UE 42.	Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel worden opgelost. Deze medewerker: • Is (specifiek) aanspreekbaar voor klachten en komt zo binnen één (1) Werkdag met een(structurele) oplossing. • Heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. • Is het aanspreekpunt namens Opdrachtnemer voor het oplossen van het klachten. Binnen twee (2) Werkdagen na melding van een structureel probleem zorgt de opdrachtnemer dat de klacht is opgelost. Tot het moment waarop de klacht is opgelost zal de medewerker eenmaal per Werkdag (Schriftelijk) rapporteren aan de contractmanager.
--------	--

UE 43.	Opdrachtnemer zal de contractmanager onmiddellijk rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.
--------	--

UE 44. Alle kosten aan de zijde van Opdrachtnemer voor contractmanagement zijn inbegrepen in de prijs.

5.1.5 Eisen met betrekking tot de te onderhouden Installed base

UE 45. Op Apparatuur op de DIV-locatie(s) wordt twee (2) maal per jaar en op de Dislocaties wordt één (1) keer per jaar Preventief onderhoud uitgevoerd. Op Apparatuur op de locaties wordt naar aanleiding van storingsmelding(en) Correctief onderhoud uitgevoerd. Indien tijdens gepland Preventief onderhoud ook Correctief onderhoud uitgevoerd moet worden zullen voor Correctief onderhoud geen voorrijdkosten worden berekend.

UE 46. Bij niet correct uitvoeren met Correctief onderhoud, met een nieuwe afspraak als gevolg, mag Opdrachtnemer niet opnieuw voorrijdkosten in rekening brengen. Onder niet correct uitvoeren wordt verstaan: de onderhouden Apparatuur vertoont de volgende dag dezelfde problemen.

UE 47. Opdrachtnemer gaat akkoord met de tijden in onderstaande tabel:
Reactietijd start op het moment van aanmelding bij Opdrachtnemer. De responstijd is de tijd tussen het indienen van een melding en het ter plaatse zijn van een monteur. De oplostijd bedraagt de tijd tussen het indienen van een melding en het 100% operationeel opleveren van de Apparatuur. Indien Opdrachtnemer verwacht of constateert dat de oplostijd meer tijd in beslag zal nemen, dient Opdrachtnemer voordat het service window verstreken is tijdelijk vervangende Apparatuur met gelijkwaardige capaciteit te plaatsen. De originele Apparatuur wordt na reparatie teruggeplaatst op de originele locatie.

Soort	Tijd
Reactietijd	Binnen 1 Werkuur (60 minuten)
Responstijd	Binnen 8 Werkuren
Oplostijd	Binnen 24 uren

UE 48. Opdrachtnemer voert, met uitzondering van situaties zoals beschreven in Eis 47 het Correctief onderhoud uit op de locatie van Opdrachtgever;

UE 49. Onderhoudswerkzaamheden worden op Werkdagen tijdens Werkuren (tussen 09.00 en 17.00) uitgevoerd;

UE 50. De helpdesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur, zowel via telefoon als via e-mail bereikbaar. Bellers worden in de Nederlandse taal te woord gestaan en e-mails worden in de Nederlandse taal beantwoord.

UE 51. De helpdesk van Opdrachtnemer heeft één centraal contactpunt voor het aannemen van calls met betrekking tot Incidenten. (Heeft één telefoonnummer – GEEN 0900 nummer - en één e-mailadres om een Incident door te geven en navraag te doen betreffende de status van de incidenten).

Ten behoeve van onderhoud en probleemoplossingen die door de gebruikers zelf uitgevoerd kunnen worden, draagt Opdrachtnemer zorg voor een onderhoudskit op elke DIV- en Dislocatie. Deze onderhoudskit bestaat minimaal uit middelen die de gebruiker in staat stelt om enige kleine reparaties en vervangingen te kunnen verrichten, zoals b.v. het verwijderen van vastgelopen papier en/of het vervangen van een borstel. Daarnaast bevat de onderhoudskit een handleiding voor het uitvoeren van eenvoudig onderhoud aan de Apparatuur. De kosten voor de onderhoudskit zijn verwerkt in uw prijzen.

5.1.6 Eisen aan opslag overbodig geworden postkamerapparatuur

UE 52.	Opdrachtnemer plaatst op afroep van Opdrachtgever Apparatuur , welke tijdelijk niet wordt gebruikt, in opslag bij Opdrachtnemer.
UE 53.	Opdrachtnemer voorziet alle Apparatuur van Opdrachtgever dat bij hem in opslag staat van de aanduiding: "EIGENDOM BELASTINGDIENST".
UE 54.	Opdrachtnemer plaatst op afroep van Opdrachtgever binnen 24 uur (op Werkdagen) Apparatuur uit opslag op een locatie van Opdrachtgever en levert deze werkend op.

5.1.7 Eisen aan gehuurde Apparatuur

UE 55.	De technische en functionele eisen die aan de Apparatuur worden gesteld, zijn gelijk voor huur of koop.
UE 56.	Opdrachtgever bepaalt of bij vervanging van Apparatuur of nieuwe Apparatuur zal worden gekocht of gehuurd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.
UE 57.	Apparatuur die op basis van huur wordt ingezet mag refurbished Apparatuur zijn, met dien verstande dat alle overige eisen die worden gesteld aan de Apparatuur gelijk blijven.

5.1.8 Eisen aan alle Apparatuur

UE 58.	Nieuwe Apparatuur, zowel gekocht als gehuurd wordt na levering direct opgenomen in de Installed base en wordt op dezelfde wijze als in bezit zijnde Apparatuur onderhouden.
UE 59.	Alle aangeboden Apparatuur dient te zijn voorzien van een teller (geïntegreerd of aparte te monteren). In Bijlage E Prijzenblad vult u een prijs in inclusief teller.

5.1.9 Eisen te stellen aan couverteermachines

UE 60.	De couverteermachine heeft minimaal 3 toevoerstations; maximaal A4-formaat, met de mogelijkheid tot uitbreiding van aantal toevoerstations.
UE 61.	De couverteermachine kan minimaal 3 samengeniete formulieren (A4's) verwerken.
UE 62.	De couverteermachine kan diverse maten enveloppen verwerken.
UE 63.	De couverteermachine heeft de mogelijkheid om meest voorkomende programma's (jobs) te programmeren.
UE 64.	De couverteermachine heeft de mogelijkheid om bij alle jobs retourenveloppen (formaat C5) toe te voegen.
UE 65.	De door u aangeboden Apparatuur kan A4-papier in C5-enveloppen vouwen.
UE 66.	De couverteermachine kan minimaal 2400 couverteringen per uur verwerken.
UE 67.	De couverteermachine kan C5 (retour)enveloppen in C5-enveloppen vouwen.

UE 68.	De door u aangeboden Apparatuur heeft een bediening in de Nederlandse taal.
UE 69.	De couverteermachine kent een capaciteit voor documentinvoer minimaal 250 vel per toevoerstation.
UE 70.	De couverteermachine heeft een envelopinvoer capaciteit van minimaal 250 per toevoerstation.
UE 71.	De couverteermachine kent de mogelijkheid om te verzamelen voor het vouwen.
UE 72.	De couverteermachine biedt de mogelijkheid om bij een vastgelopen document/envelop deze door een medewerker te laten verwijderen;
UE 73.	De couverteermachine dient gegarandeerd met een zekerheid van 100% correct te verwerken: dat elk document in de juiste envelop zit en dat de integriteit van elk document is gewaarborgd (aantal en de volgorde).
UE 74.	De afmetingen van de couverteermachine dienen zodanig te zijn dat installatie mogelijk is in de ruimte waar de huidige machines staan. Tijdens de schouw wordt de mogelijkheid geboden om hiervan een indruk te krijgen (op één locatie).
UE 75.	De couverteermachine dient door Opdrachtnemer te worden geïnstalleerd. Bij werkende oplevering vindt instructie plaats en worden de meest voorkomende jobs geprogrammeerd.

5.1.10 Eisen te stellen aan enveloppenopener

UE 76.	De enveloppenopener kan alle gangbare soorten en maten enveloppen in één (1) procesgang minimaal aan één (1) zijde openen.
UE 77.	De enveloppenopener beschikt over: • Een opvangbak voor enveloppen met inhoud; • Een opvangbak voor restafval (papiersnijfel); • Stofafzuiging zonder dat daarvoor infrastructurele maatregelen nodig zijn.
UE 78.	De enveloppenopener kan minimaal 250 stuks enveloppen per minuut openen.
UE 79.	De enveloppenopener zijn voorzien van een teller.
UE 80.	De enveloppenopener kan alle gangbare soorten en maten enveloppen in één (1) procesgang minimaal aan één (1) zijde openen.

5.1.11 Eisen te stellen aan enveloppensluiter

UE 81.	De enveloppensluiter kan C4 en C5 enveloppen verwerken.
UE 82.	De enveloppensluiter beschikt over een vol automatische dikte instelling.
UE 83.	Minimaal 4 (vier) enveloppensluiters moeten een capaciteit aankunnen met een maximum van 300.000 enveloppen per jaar.
UE 84.	De enveloppensluiter heeft een regelbare snelheid;

UE 85.	De enveloppenopener zijn voorzien van een teller.
UE 86.	Een vastgelopen envelop kan door een eigen medewerker verwijderd worden.
UE 87.	De enveloppensluiters dient minimaal 200 enveloppen per minuut te kunnen sluiten.
UE 88.	Voor de C4 moet zowel de sluiting op de lange kant als op de korte kant mogelijk zijn.
UE 89.	De enveloppensluiters heeft een diktetoevoer tot +/-12 mm.
UE 90.	De enveloppensluiters heeft een automatische enveloppentoevoer met een capaciteit van minimaal 300 stuks.
UE 91.	De enveloppensluiters separeert de enveloppentoevoer volautomatisch en behoudt de oorspronkelijke stapelvolgorde na sluiten.
UE 92.	De enveloppensluiters beschikt over een automatische start-/stopfunctie.
UE 93.	De enveloppensluiters beschikt over een zelfreinigend bevochtigingssysteem.
UE 94.	De enveloppensluiters beschikt over een opvangbak voor enveloppen met inhoud.