



COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Bijlage B

Aanbesteding Keukenmaterialen

Programma van Eisen

Waar in dit Programma van Eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document en de ARIV-2018.

1)	Algemene eisen
a)	Medewerkers van de Opdrachtnemer die fysiek op een Locatie komen, dienen zich te conformeren aan de ‘COA Gedragscode’ zoals beschreven in de bijlage B1.
b)	Medewerkers van de Opdrachtnemer die fysiek op een Locatie komen, dienen zich te conformeren aan de ‘Huisregels COA’ zoals beschreven in de bijlage B2.
c)	Medewerkers van de Opdrachtnemer die fysiek op een Locatie komen, dienen zich te conformeren aan de ‘COA Bezoekersreglement’ zoals beschreven in de bijlage B3.
d)	Medewerkers van de Opdrachtnemer die fysiek op een Locatie komen, dienen zich te kunnen legitimeren met een geldig rijbewijs, paspoort, ID-kaart of – indien van toepassing – met een geldige verblijfs- en werkvergunning. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de Locaties van Opdrachtgever. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
e)	Opdrachtnemer beschikt over een (web-based) elektronisch bestelsysteem, een verder te noemen webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie dient per Locatie van Opdrachtgever algemeen toegankelijk te zijn met een inlogcode. De Artikelen en tarieven uit het prijzenblad Bijlage H, vormen het Kernassortiment en dient overeenkomstig in de webshop-bestelapplicatie beschikbaar gesteld te worden
f)	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een webshop-bestelapplicatie die compatible is met de IT omgeving van Opdrachtgever en dat de webshop-bestelapplicatie voldoet aan de door de unit IT van Opdrachtgever gestelde (veiligheids)eisen. Dit zijn in ieder geval de volgende: Het internetverkeer tussen Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever dient bij voorkeur plaats te vinden via een https-verbinding. Indien dit niet mogelijk is, is uitsluitend een verbinding via secure-FTP of FTPS toegestaan. Alle door Opdrachtnemer ingezette IT toepassingen voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienaangaande. De Aanbestedende dienst maakt gebruik van Google Chrome en Microsoft Edge. Aanbestedende dienst moet kunnen inloggen vanuit een beveiligde Citrix omgeving.

g)	De webshop-bestelapplicatie moet in ieder geval voldoen aan de volgende specificaties: • De medewerkers van Opdrachtgever moeten ook zonder gebruik van een handleiding door de webshop-bestelapplicatie kunnen worden geleid en heeft een logische opbouw; • Dient in de Nederlandse taal te zijn ingericht; • Bij het bestelproces dient medewerker van Opdrachtgever met zo min mogelijk doorkliks naar nieuwe pagina's te worden geleid; • De velden die ingevuld moeten worden zijn duidelijk en eenduidig qua benaming en medewerkers zien eenvoudig wat ze waar moeten invullen; • Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden; • Het moet mogelijk zijn om een geplaatste bestelling te kunnen printen vanuit de webshop-bestelapplicatie; • Artikelen die veelvuldig besteld worden, moeten in voorkeurslijsten kunnen worden gezet; • Er dienen velden beschikbaar te zijn waarin specifieke wensen rond die bestelling aangeven kunnen worden; • Het creëren van een nieuw account voor een nieuwe Locatie in de webshop-bestelapplicatie moet binnen 24 uur gerealiseerd zijn door Opdrachtnemer; • Er dienen één of meerdere accounts (ten behoeve van contractmanagement en financiële afdeling) beschikbaar te zijn die inzicht geven op alle bestellingen; • Indien er een klacht ontstaat omtrent een bestelling, dient deze klacht direct aan de betreffende Bestelopdracht gekoppeld te worden in de webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie beschikt over een duidelijke en eenduidige klachtenmelding en afhandeling; • Per Locatie moet kunnen worden ingezien welke klachten er zijn ingediend, op welke bestelling die van toepassing zijn en hoe die klachten zijn behandeld door Opdrachtnemer; • Aan iedere bestelling dient een uniek nummer of code te worden toegekend; • Inlog en wachtwoord moet geregistreerd zijn op het niveau van een Locatie, dus niet op individuele emailadressen van medewerkers van Opdrachtgever; • Er moet een duidelijk procedure voor het afhandelen van de volgens afspraak retour te zenden Artikelen bereikbaar zijn in de webshop-bestelapplicatie. • Na het invoeren en bevestigen van de bestelling in de webshop-bestelapplicatie zal de besteller van Opdrachtgever een bevestiging ontvangen van de acceptatie van de bestelling. Dit kan plaatsvinden middels een bevestigingsemail of op een vergelijkbare wijze.
----	---

	• Niet geactiveerde producten op de webshop mogen niet zichtbaar zijn. • De overstap van oude situatie naar punchout (OCI koppeling) dient leverancier verplicht aan mee te werken, leverancier dient de capaciteiten ook te hebben om deze overgang mogelijk te maken. • Afleveren op een ander adres dan een COA locatieadres dient niet mogelijk te zijn.
h)	Opdrachtnemer stelt online en offline een artikellijst beschikbaar met alle te bestellen keukenartikelen. Online een afbeelding van het artikel inclusief een korte beschrijving (zoals artikelinformatie, merk en materiaalsoort) en foto per keukenartikel, en garandeert deze up to date te houden. Offline de artikelen zoals door Opdrachtnemer aangeboden in het Prijzenblad dienen binnen twee weken na gunning opgenomen te zijn in een PDF catalogus. Per artikel dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn. Afbeelding artikel, materiaal, maat, bestelnummer Opdrachtnemer. Deze catalogus dient geüpdate te worden bij wijzingen in standaard prijslijst.
i)	Opdrachtnemer garandeert marktconforme prijzen bij alle keukenartikelen die niet in de standaard lijst staan vermeld maar incidenteel wel uitgevraagd kunnen worden, de zogenoemde offerte-artikelen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de prijzen op marktconformiteit toetsen. De marktconformiteit wordt door een onafhankelijke (externe) deskundige beoordeeld. Als het oordeel van de onafhankelijke deskundige is dat de prijzen niet marktconform zijn, krijgt Opdrachtnemer eenmaal de gelegenheid om de prijzen naar een marktconform niveau terug te brengen, waarbij Opdrachtgever een kader meegeeft waarbinnen wél sprake is van marktconformiteit. Indien Opdrachtnemer dit niet binnen 7 kalenderdagen na het verzoek hiertoe van Opdrachtgever kan doen of wenst te doen, dan staat het Opdrachtgever vrij om het verzoek bij derden weg te zetten, zonder enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer. Indien in dat geval sprake is van meerkosten voor Opdrachtgever dan zullen deze meerkosten bij Opdrachtnemer worden verhaald.
j)	Opdrachtnemer geeft wettelijke garantie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde Producten. Niet onder de garantie vallen gebreken c.q. gebrekkig functioneren ten gevolge van: - normale slijtage - molest.
k)	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde Producten voldoen aan de wettelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook. Alle gebreken welke tijdens de garantieperiode ontstaan worden door Opdrachtnemer kosteloos hersteld.

	Opdrachtnemer brengt aan Opdrachtgever geen extra herstel / vervangingskosten in rekening, waaronder o.a.: materiaal-, materieel-, verzend-, reistijd-, reis- en uurloonkosten (deze opsomming is niet limitatief).
2)	Klachten
a)	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die geldt voor werkdagen. En communiceert deze na gunning aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever krijgt inzicht op de werking van deze procedure.
b)	De Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar de klacht kan worden ingediend.
c)	Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgpcedure te zijn opgestart die binnen 48 uur na de initiële 24 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht en aan een COA contactpersoon, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
d)	Er dient een deugdelijke schriftelijke /digitale registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht/oplossing te blijken. Tevens worden de klachten gerapporteerd in het periodiek overleg.
e)	Opdrachtnemer treedt pro-actief in overleg met Opdrachtgever wanneer keukenartikelen vervangen zouden kunnen/moeten worden, bijvoorbeeld wanneer sprake is van beter materiaal van keukenartikelen tegen eenzelfde prijs, wanneer een keukenartikel uit productie wordt genomen, wanneer sprake is van gevaar of andere uitzonderlijke omstandigheden. Opdrachtnemer mag in die gevallen een alternatief aanbieden dat kwalitatief gelijkwaardig of beter is dan het oorspronkelijk aangeboden product, tegen een gelijkblijvend of lager tarief.
3)	Logistiek
a)	Opdrachtgever bestelt via de webshop of verzend bestelorders per mail naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe te beschikken over één landelijk bestelpunt en een door Opdrachtgever te gebruiken emailadres op te geven. Toekomstig kan in overleg met de Opdrachtnemer aangepast worden indien daar voor COA aanleiding toe bestaat.
b)	Opdrachtnemer levert zaken uitsluitend na schriftelijke opdracht van een bestelgemachtigde van de Opdrachtgever.
c)	Opdrachtnemer hanteert voor het uitvoeren van de bestelorder geen order-en verzendkosten.

d)	Opdrachtnemer garandeert een maximum levertijd van 3 werkdagen, vanaf datum bestelopdracht en ongeacht de bestelhoeveelheid.
e)	Opdrachtnemer vermeldt het door Opdrachtgever verstrekte bestelnummer (mits verstrekt) op de volgende documenten: orderbevestiging, pakbon en factuur.
f)	Opdrachtnemer treedt in geval van een te verwachten vertraagde of onvolledige Levering, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 1 werkdag na ontvangst van een bestelopdracht, in contact met Opdrachtgever en biedt een alternatieve oplossing aan (gelijkwaardig en gelijke prijs). Indien deze voor COA niet aanvaardbaar is, geldt hetgeen in de volgende alinea bepaald is over niet levering. Indien Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet in staat is, bereid is of binnen de bovengenoemde periode kan voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever de gevraagde keukenartikelen (op passend alternatief ter beoordeling van de Opdrachtgever) te leveren, dan dient Opdrachtnemer een ‘Niet leveringsverklaring’ af te geven. Met de ‘Niet leveringsverklaring’ geeft Opdrachtnemer aan niet passend te kunnen reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Indien de leverancier geen Niet leveringsklaring overlegt maar niet levert, dan geldt dit ook als een Niet leveringsverklaring. Het staat Opdrachtgever dan vrij om het verzoek bij derden weg te zetten, zonder enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer. Indien in dat geval sprake is van meerkosten voor Opdrachtgever dan zullen deze meerkosten bij Opdrachtnemer worden verhaald.
g)	Opdrachtnemer biedt na ontvangst en verwerking van nadere inkoopopdrachten, altijd een orderbevestiging (van de complete inkoopopdracht) per mail aan op: goederenlogistiek@coa.nl . Deze orderbevestiging bevat tenminste: “COA orderreferentie, bestelde goederen inclusief bedragen, te leveren aantallen met verwachte leverdag/week en afleveradres waar artikelen geleverd gaan worden”.
h)	Opdrachtnemer voorziet leveringen altijd van een pakbon, waar ten minste : “COA orderreferentie, naam van COA leverancier (indien levering door derden), bestelde, geleverde en nog te leveren goederen en aantallen zijn vermeld.
i)	Opdrachtnemer faciliteert het retour kunnen zenden van door opdrachtgever aangeboden bestellingen en leveringen binnen een termijn van 30 na ontvangstdatum. Indien de geleverde producten in goede orde worden terug gestuurd zal door opdrachtnemer het volledige aankoopbedrag gecrediteerd worden. De mogelijkheid voor retour sturen geldt alleen voor artikelen in het standaard assortiment.
j)	

k)	Gedurende de contractperiode kunnen locaties worden toegevoegd dan wel worden gesloten. Het actuele overzicht locaties is inzichtelijk via; www.coa.nl . Opdrachtnemer zal geen aanvullende kosten in rekening brengen voor de levering van artikelen op een andere (nieuwe) locatie(s).
l)	Artikelen uit het Kernassortiment dienen afgeleverd te worden bij het Centraal Magazijn. Overige artikelen dienen afgeleverd te worden op een COA locatie.
m)	Opdrachtnemer zorgt dat goederen zodanig verpakt zijn dat de kans op mechanische, vocht- en/of transportschade tot een minimum beperkt is.
n)	Opdrachtnemer zorgt dat de door het centraal magazijn bestelde producten in stevige stapelbare verpakkingen worden aangeleverd. Inkoopseenheden om dit te kunnen bewerkstelligen kunnen voorafgaand worden afgestemd.
o)	Opdrachtnemer levert goederen bij het Centraal Magazijn aan op europallets waarbij voor elke geleverd europallet direct een europallet wordt retourgenomen, zodat verrekening van statiegeld niet van toepassing is. Een andere wijze van levering kan in overleg. Een andere wijze van levering leidt niet tot enige vorm van verrekening van materiaal of statiegeld.
p)	Opdrachtnemer levert aan het centraal magazijn van het COA op maandag t/m donderdag tussen 07:30 uur en 16:30 uur en op vrijdag tussen 07:00 uur en 16:00 uur. Voor het leveren aan Locaties gelden de tijden tussen 8:00 en 17:00 uur en alleen levering op werkdagen.
4)	Algemene producteisen
a)	Alle geleverde artikelen dienen nieuw te zijn.
b)	Alle maatvoeringen, de materialen en uitvoeringen moeten conform de aanbestedingsstukken geleverd worden. Afwijken is toegestaan, mits kwaliteit en functionaliteit gehandhaafd blijft. Afwijken indien gemeld bij Opdrachtgever en pas na schriftelijke goedkeuring voor afwijken door Opdrachtgever.
c)	Gebruiksaanwijzing/voorschriften moeten in de Nederlandse taal, begrijpelijk en duidelijk leesbaar zijn.
d)	Het bestek en overige roestvrijstalen bestekartikelen dienen van een minimale kwaliteit Rvs 18/0 te zijn.
e)	Het is onwenselijk dat Artikelen van glas bij breuk versplinteren. Deze dienen bij breuk te verbrokkelen.
f)	Alle pannen voor het bereiden van voedsel dienen gebruikt te kunnen worden op inductie, keramisch, elektra en gas.

	Voor kookpannen geldt: koude grepen. De Pannenset 4-delig bestaat uit 3 pannen in de maat Ø 16, Ø 18, Ø 20 cm met glazen deksel, en een steelpan met doorsnede van Ø 16 cm. Deksel voor de betreffende pannen dienen los bij te bestellen zijn. De soeppan heeft een inhoud van 7 liter en is voorzien van bijpassend deksel. De losse steelpan heeft een diameter van 14 cm en is voorzien van bijpassend deksel. De Koekenpan heeft een diameter van 24cm en is verkrijgbaar in twee uitvoeringen: Type 1 koekenpan dient voorzien te zijn van een PFOA/PTFE vrije anti-aanbaklaag (zonder 'Teflon') Type 2 zonder anti-aanbaklaag geleverd te worden. De Braadpan heeft een diameter van 28 centimeter, is voorzien van bijpassend deksel en verkrijgbaar in twee uitvoeringen: Type 1 lichtere pan om te braden Type 2 zware pan geschikt om langdurig te stoven De Onderzetter voor pannen zijn van kurk, hittebestendig en stevig.
g)	Het kunststof van het keukengerei dient van hittebestendige kwaliteit te zijn en is vaatwasmachine bestendig
h)	Het servies dient van de kwaliteit, niet transparant hard glas te zijn en is vaatwasmachine bestendig De soepkop heeft een inhoud van 30cl, is voorzien van twee oren en verkrijgbaar in de kleur wit. De kop en schotel worden in bij elkaar passende set geleverd en is verkrijgbaar in de kleur wit. De inhoud van de kop is 15cl. De kop heeft een inhoud van 15cl en is verkrijgbaar in de kleur wit. De mok heeft en inhoud van 25cl en is verkrijgbaar in de kleur wit. Het bord met diameter 19cm is geschikt voor ontbijt/lunch en is verkrijgbaar in de kleur wit. Het bord met diameter 24 cm is geschikt voor het diner en in de kleur en verkrijgbaar in de kleur wit.

i)	Alle keukenartikelen dienen vaatwasser bestendig te zijn en eenvoudig te reinigen met afwasmiddel.
j)	Alle keukenartikelen dienen gebruiksklaar geleverd te worden en onderhoudsvriendelijk te zijn, dat wil zeggen dat ze voor of na gebruik geen bijzonder onderhoud of extra handelingen vergen om verkorting van de gebruiksduur te voorkomen (zoals in oliën, inbranden, en dergelijke).
k)	Het theeglas is voorzien van oor en heeft een inhoud van 25cl. De schalen zijn van hardglas, stapelbaar en verkrijgbaar in de maten 20 en 23 cm. Het drinkglas is van hardglas en heeft een inhoud van 30cl. De waterkan heeft inhoud van 1,5 liter. De ovenschaal is van hardglas en heeft een inhoud van 2l.
l)	De thermoskan heeft inhoud van 1,2 liter en verkrijgbaar met rode en groene dop.
m)	De snijplanken zijn verkrijgbaar in alle haccp kleuren, hebben een afmeting van 40x25cm en dikte minimaal 12 mm.
n)	Het aardappelschilmesje heeft een RvS lemmet en kunststof heft. De dunschiller heeft een RvS mes en kunststof handvat. De vergiet is van kunststof. De maatbeker heeft een inhoud van 1 liter. De blikopener is van RvS materiaal vervaardigd. De keukenschaar heeft RvS bladen, een kunststof heft en lengte van 24 cm. De kaasschaaf is voorzien van kunststof heft. De Knoflookpers heeft een kunststof greep en de metalen delen zijn van RvS. De Aardappelstamper is vervaardigd van RVS. Broodmes heeft een RvS lemmet van 20 cm en kunststof heft Vleesmes heeft een RvS lemmet van 22cm en kunststof heft De flesopener is geschikt voor het openen van frisdrankflessen met een kroonkurk. De garde is vervaardigd van RvS en heeft een lengte van 25cm. De beslagkom is van kunststof en heeft een inhoud 2,8 liter.
o)	De afwasteil is van kunststof en heeft een diameter van 26cm. De afwasborstel is gemaakt van kunststof. Het afdruiptrek is gemaakt van kunststof.
p)	De bestekbak heeft een 5-vaks indeling en afmeting van 35x26x4,5cm. De Voorraadbuis 3-delig bestaat uit drie bussen in de maten 1,3, 2,4 en 4l. Alle bussen zijn luchtdicht af te sluiten en ook los verkrijgbaar.
q)	De lunchbox heeft een afmeting van 185x120x65mm.
r)	Het waterglas is transparant, gemaakt van polycarbonaat en heeft een inhoud van 30cl.
s)	Met het onbreekbare design (molestbestendig), zonder scherpe randjes, zorgt u voor veiligheid voor zowel uw medewerkers, bezoekers en bewoners. Gewicht mok ca 18 gram. Rest artikelen in materiaal van de mok.
5)	Communicatie, contractmanagement Opdrachtgever/Opdrachtnemer, rapportages

a)	Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer één vaste accountmanager als aanspreekpunt aan te wijzen welke dient te functioneren op strategisch/tactisch niveau.
b)	De accountmanager dient beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die Opdrachtgever met de Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
c)	Strategisch/Tactisch overleg. Frequentie in onderling overleg en naar gelang het nodig is maar minimaal 1x per jaar: - overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van COA van de Overeenkomst met een lid/leden van het Expertteam en lid van het Inkoopservicepunt COA; Opdrachtnemer stelt het gespreksverslag op.
d)	Operationeel niveau, in onderling overleg en naar gelang het nodig is: - overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever over operationele, financiële en administratieve zaken rondom de uitvragen. Opdrachtnemer stelt het gespreksverslag op.
e)	De contractmanager van het COA is het primaire en centrale aanspreekpunt en contactpersoon voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst naar zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
f)	Opdrachtnemer voert in ieder geval halfjaarlijks bij Opdrachtgever een contractevaluatie uit op de uitvoering van de Opdracht. De resultaten daarvan worden gebruikt bij evaluatiegesprekken tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
g)	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding voor wat betreft het naleven van de Overeenkomst, tijdige oplevering van rapportages en het tijdig signaleren van problemen.
h)	Opdrachtnemer zal de contractmanager onmiddellijk rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of worden verwacht die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst, welke maatregelen zijn of worden getroffen en wat de verwachte resultaten van die verbeteringen zijn.
i)	Opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage in Excel op voor zowel basisartikelen als overige artikelen en daarnaast ook cumulatief per kwartaal, op jaarbasis én cumulatief over de gehele contractperiode. De rapportage dient in ieder geval de volgende onderwerpen te bevatten: • Geleverde keukenartikelen per Locatie: naam artikel/pakket, aantal, bestelfrequentie en levertijd; • Tarief excl. en incl. Btw per keukenartikel/pakket; • Toegepast kortingspercentage;

	• Totale omzet per Locatie excl. en incl. btw; ` • Klachten: aantal, inhoud en oplossing.
j)	Opdrachtgever bepaalt na gunning de definitieve format van de rapportages, die ziet op zowel de vorm als de inhoud ervan, in afstemming met Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer een adviserende rol heeft en definitieve afstemming in overleg is met Opdrachtgever. Het format kan op verzoek van de Opdrachtgever worden aangepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De rapportages dienen tijdig te worden verzonden naar de contractmanager van Opdrachtgever en vormen onderwerp van gesprek bij de verschillende overlegstructuren. Onder tijdig wordt verstaan: - de maandrapportage binnen twee weken na het verstrijken van de desbetreffende maand; - de kwartaalrapportage valt samen met derde, zesde, negende en twaalfde maandrapportage; - de jaarrapportage met alle gegevens van alle maandrapportages bij elkaar genomen, in de maand januari volgend op het betreffende jaar van de rapportage. Op afroep kunnen door Opdrachtgever extra rapportages worden opgevraagd.
6)	Implementatie
a)	Opdrachtnemer werkt volledig en onvoorwaardelijk mee aan de implementatie van de onderhavige Opdracht.
b)	Opdrachtnemer werkt in het kader van het expireren van de Overeenkomst volledig en onvoorwaardelijk mee aan een vlekkeloze en adequate overdracht naar een volgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer volgt hiertoe de aanwijzingen en instructies van Opdrachtgever op. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan tarieven niet aanpassen en heeft op geen enkele wijze recht op een extra vergoeding.
c)	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen samen ten behoeve van de gebruikers / aanvragers een duidelijke handleiding op waarin de overeengekomen bestel- en werkwijze helder uiteen zijn gezet. Dit binnen twee weken na voorlopige gunning
d)	Bij de implementatie van de Opdracht dient een gedetailleerde omschrijving te worden opgesteld, van de wijze waarop Opdrachtnemer de implementatie van de Opdracht zal realiseren en organiseren. Het aanleveren van een planning is hierbij een vereiste. Met andere woorden: Opdrachtnemer dient te beschrijven op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan de voorbereidingsfase en op welke wijze begeleiding wordt gegeven in de opstartfase en gedurende de eerste weken van de Overeenkomst. Uit de omschrijving dient, middels een stappenplan, te kunnen worden afgeleid welke activiteiten plaatsvinden om een zo geruisloos mogelijke overgang naar de organisatie van de Opdrachtnemer te bewerkstelligen.

	Hierbij is aandacht voor de communicatiestructuur (welke functionaris wordt waarvoor ingezet, wie is verantwoordelijk voor welk onderdeel van het implementatietraject, etc.) en de rol/ inspanningen die van Opdrachtgever worden verwacht van essentieel belang. De verschillende activiteiten dienen middels een projectgerichte planning zichtbaar te worden gemaakt.
e)	Opdrachtnemer dient één projectleider aan te stellen, die gedurende het gehele implementatietraject als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever, en die alle uit te voeren werkzaamheden coördineert.
f)	Voor de implementatie kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geen separate kosten in rekening brengen en de tarieven niet aanpassen.
g)	Ten behoeve van de implementatie stelt de opdrachtnemer kosteloos monstermaterialen ter beschikking
h)	De implementatiefase duurt maximaal 2 maanden
7)	Facturatie
a)	Facturatie vindt plaats conform bijlage uit de aanbestedingsstukken 'Factuurvereisten COA Mei 2022'
b)	Als u een btw-administratie voert, dienen uw facturen te voldoen aan de wettelijke eisen van de Belastingdienst. Bent u verplicht te factureren? Vermeld op uw factuur dan altijd de volgende gegevens: ☐ Uw volledige naam en die van uw afnemer. Vermeld de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat. ☐ Uw volledige adres en dat van uw afnemer. Vermeld het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Het is niet voldoende als u alleen een postbusnummer vermeldt. ☐ Uw btw-identificatienummer. Dit is het nummer met 'NL' ervoor. Vermeld bij fiscale eenheden het btw-identificatienummer van het onderdeel dat de prestatie levert. ☐ Uw KVK-nummer ☐ De datum waarop de factuur is uitgereikt ☐ Een factuurnummer. Gebruik opeenvolgende nummers voor uw facturen, met 1 of meer reeksen. Elk factuurnummer mag maar 1 keer voorkomen. ☐ Als u goederen levert: wat voor goederen u hebt geleverd en hoeveel, bijvoorbeeld 100 kilo suiker of 25 spijkerbroeken. ☐ Als u diensten levert: wat voor diensten u hebt geleverd en de omvang ervan, bijvoorbeeld 1 massage van 1 uur of het ophogen van een tuin van 50 m2 met 30 cm grond. ☐ De datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd, of de datum van een vooruitbetaling ☐ Het bedrag dat u vraagt, exclusief btw. Levert u goederen of diensten met verschillende btw-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. Vermeld ook de eenheidsprijs, als dit van toepassing is.

	☐ Het btw-tarief dat van toepassing is op de geleverde goederen of dienst: het btw-bedrag
c)	Daarnaast heeft het COA nog extra informatie nodig om uw facturen te kunnen verwerken: ☐ Facturen die worden ingediend n.a.v. (mantel)contracten, dienen voorzien te zijn van een bestelordernummer (BO). Let op: altijd één BO-nummer per factuur; en het BO-nummer op de factuur moet corresponderen met het BO-nummer in de bestelopdracht. ☐ Overige facturen dienen altijd voorzien te zijn van een kostenplaatsnummer; of WBS-element van het COA. Let op: altijd één kostenplaatsnummer/WBS-element per factuur.
d)	Nadere instructies voor het aanleveren van facturen: Facturen kunnen aangeleverd worden via: ☐ Digipoort Facturen die aangeleverd worden via Digipoort, dienen op onderstaande manier te worden verstuurd: - De factuur dient in Xml-format via Digipoort te worden gestuurd naar het COA OIN 00000001803660406000; - De factuur dient te voldoen aan de NLCIUS (Nederlandse Core Invoice Usage Specifications); - Bijbehorende bijlage(n) dienen bij het Xml-bestand als bijlage toegevoegd te worden; - De datum van aanlevering via Digipoort is gelijk aan de factuurdatum die het COA hanteert v.w.b. de betaaltermijn van 30 dagen; - herinneringen, aanmaningen en kopie facturen moeten gemaïld worden naar fahelpdesk@coa.nl. ☐ Mail: factuur@coa.nl Facturen die aangeleverd worden via factuur@coa.nl, dienen op onderstaande manier te worden verstuurd: - De factuur dient in Pdf-format te worden gemaïld naar factuur@coa.nl ; - In één e-mail mogen meerdere facturen (meerdere Pdf-bestanden) aangeleverd worden; - De factuur en de bijbehorende bijlage(n) mogen niet in verschillende Pdf-bestanden aangeleverd worden, maar samen in één Pdfbestand; - In één Pdf-bestand mogen niet meerdere facturen aangeleverd worden, m.a.w. één factuur per Pdf-bestand; - Het Pdf-bestand mag niet beveiligd zijn; - Er worden geen Xml-bestanden meegestuurd met de Pdf-bestanden (deze zorgen voor vertraging bij het inlezen van de Pdfbestanden); - De datum van aanlevering via factuur@coa.nl is gelijk aan de factuurdatum die het COA hanteert v.w.b. de betaaltermijn van 30 dagen; - Herinneringen, aanmaningen en kopie facturen dienen te worden gemaïld naar fahelpdesk@coa.nl.

	☐ Per post (indien digitaal aanleveren niet mogelijk is), naar: Centraal Orgaan opvang asielzoekers T.a.v. Financiële Administratie Postbus 30203 2500 GE DEN HAAG Bij vragen of wanneer u problemen ervaart bij het aanleveren van facturen, kunt u contact opnemen met de FA helpdesk van het COA: Email: fahelpdesk@coa.nl Telefoon: 088-7157910 maandag-vrijdag 09.00-12.00 uur en 13.00-16.00 uur
e)	In aanvulling op artikel 11.1 van de ARIV-2018 geldt het volgende. Indien na verificatie van enige factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is, zal Opdrachtnemer, binnen tien (10) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een creditnota indienen.
f)	Indien er een creditnota moet komen, dient de hele levering gecrediteerd te worden en opnieuw gedebiteerd te worden op een nieuwe factuur. Een creditnota wordt door Opdrachtgever verrekend (en dient dus niet teruggestort te worden naar Opdrachtgever). Er dient een duidelijke verwijzing op de creditnota te staan naar de oorspronkelijke debetnota. Een duidelijke verwijzing betekent dat op de creditnota het factuurnummer, - datum, naam van de betreffende debetnota vermeld staan. Een creditering dient een aparte nota te betreffen en niet te worden vermeld bij een debetnota. Op aanvraag dient Opdrachtnemer een openstaande postenlijst ter beschikking te stellen.
8)	Advies Eisen
a)	Opdrachtnemer maakt jaarlijks een adviesrapport om het COA assortiment te verbeteren. Opdrachtnemer komt met verbetervoorstellen voor een beter passend product waardoor product duurzamer en passender in gebruik is. Opdrachtnemer plant hiervoor een jaarlijks gesprek in om dit te bespreken. Opdrachtnemer komt met minstens een productvoorstel per jaar. Hierbij mag maximaal 5% financieel voordeel ten opzichte van vervangend product worden behaald. Opdrachtgever moet elk voorstel goedkeuren voordat dit in gebruik wordt genomen. Het staat opdrachtgever ook vrij om dit af te keuren of een pilot traject te starten.

Bijlage Programma van Eisen:

Bijlage 1 - COA Gedragscode

Bijlage 2 – Huisregels COA