



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van eisen

Behorende bij: Europese Aanbesteding Promotieartikelen met Kenmerk: IUC24-651

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.3. Verzekering	4
2.4. Milieucriteria.....	5
2.4.1. Duurzaamheid en verpakking.....	5
2.5. Business Etiquette	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	7
3.2.1. Alleen e-factureren	7
3.2.2. Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F).....	8
3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer.....	9
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	11
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	11
4.1.1. Assortiment.....	11
4.1.2. E-catalogus/ Webwinkel	11
4.1.3. Bedrukking.....	13
4.1.4. Adviesfunctie	14
4.1.5. Garantie.....	14
4.2. Logistieke eisen.....	14
4.2.1. Levering en levertijden	14
4.2.2. Rapportage, overleg en contactpersonen	15
4.2.3. Klachtenprocedure en klantenservice	17
4.3. Informatiebeveiligingseisen	17

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Promotieartikelen met kenmerk IUC24-651. 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.

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. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). 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 Opdrachtgeven en 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 Rijksoverheid 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 Rijksoverheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.3. Verzekering

UE 1.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per contractjaar, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij gunning af te sluiten.
-------	---

2.4. Milieucriteria

Voor de productgroepen die veel door overheden worden ingekocht en een aanzienlijke milieu-impact kennen (zoals dienstauto's of bedrijfskleding), zijn specifieke MVI-criteria opgesteld. Deze aanbesteding valt niet binnen één (1) van deze geselecteerde productgroepen, maar kent wel specifieke eisen ten aanzien van duurzaamheid en verpakkingsmaterialen.

2.4.1. Duurzaamheid en verpakking

Opdrachtgever wil een vooraanstaande rol spelen in de verduurzaming van producten die zij afneemt, het vervoer en de verpakking daarvan.

Eis 2.	Bij aanvang van het contract is tenminste 70% van de aangeboden producten aantoonbaar duurzaam en/of biologisch geproduceerd. Na het eerste jaar dient dit percentage te zijn toegenomen naar 80%. Gedurende het derde en vierde contractjaar van de contractperiode dient tenminste 85% van de aangeboden producten aantoonbaar duurzaam en/of biologisch geproduceerd te zijn.
Eis 3.	Ter voorkoming van ongewenste reisafstanden van producten zijn alle duurzaam en/of biologisch geproduceerde producten afkomstig uit landen binnen de EU.
Eis 4.	De Inschrijver zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde artikelen, waarbij zo min mogelijk milieubelastende materialen worden toegepast. De Opdrachtnemer zet alleen gerecycled papier in en maakt geen gebruik van plastic als vulmateriaal.
Eis 5.	De Inschrijver voorziet artikelen met geschenkverpakking ook van een verzendverpakking bij levering, deze verpakking dient te voldoen aan de in Eis 4 genoemde eisen.

2.5. Business Etiquette

UE 2.	De opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 3.
-------	---

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 7.	Alle kosten die te maken hebben met de aangeboden artikelen dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden prijs, tenzij anders vermeld. Hierbij dient te worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan het verpakken, het bestellen, de logistiek, de garantie, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.
Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. 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 zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 10.	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 11.	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 prijzen.
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, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 13.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 14.	De kosten die de Opdrachtnemer maakt in het kader van de adviesfunctie dienen eveneens verdisconteerd te zijn in de prijs van de artikelen.
Eis 15.	Alle kosten die verband houden met de levering van Promotieartikelen (prijs, BTW, bezorgkosten, etc.) moeten in de webwinkel direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld worden. Dit moet er toe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één opdracht wordt verstuurd aan de opdrachtnemer. Dit bedrag sluit dan één op één aan bij het factuurbedrag. Dit is noodzakelijk in verband met DigiInkoop.
UE 3.	De geoffreerde prijzen in het Prijzenblad (bijlage 10) staan vast tot en met 31 december 2026. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van het jaar 2027 aangepast op basis van de jaarmutatatie CPI van de tabel "Consumentenindexprijzen alle bestedingen, index 2015=100," of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het derde kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED

	voorbeeld: Hierbij wordt de voorlopige jaarmutatatie gehanteerd van de q4 van jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Peildatum van de voorlopige jaarmutatatie is de maand juni van het jaar dat geïndexeerd wordt. Voorbeeld: In november 2026 kijken we naar het indexcijfer van q2 2026 en dat cijfer wordt in januari 2027 gebruikt om te indexeren. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.
--	---

UE 4.	In aanvulling op UE 3, een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum van het komende contractjaar (verlengingsjaar), dus voor 1 januari 2027 en voor 1 januari 2028, schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.
-------	--

UE 5.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
-------	--

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

3.2.1. Alleen e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het een geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid
- Directe koppeling met Digipoort
- E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Simpler Invoicing
- E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met Digipoort.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- Naam en adres van de Inschrijver;
- Het KvK-nummer van de Inschrijver;
- Het btw-nummer van de Inschrijver;
- Het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Inschrijver;
- Het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht;
- Het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd);
- Het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (q1xxxxxxx of 45xxxxxxx));
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst);
- Artikelcode (indien van toepassing);
- De omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten;
- De bestelde/geleverde hoeveelheid;
- De prijs per eenheid.

Eis 16.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de opdrachtgever over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
---------	--

UE 6.	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 7.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 8.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van artikel door opdrachtnemer.
UE 9.	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 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
UE 11.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Inschrijver regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden Digipoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Simpler Invoicing of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'Elektronisch factureren' (bijlage 4). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijks-brede helpdesk e-factureren, via www.helpdesk-efactureren.nl.

3.2.2. Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F)

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

Eis 17.	De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. De Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
Eis 18.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de Aanbestedende dienst over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten.

	De Inschrijver maakt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
--	--

Eis 19.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan inschrijver voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
---------	--

Voor het aansluiten op DigiInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:

Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, DigiPoort, van DigiInkoop.

Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Inschrijvers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

Leveranciersportaal Belastingdienst

Het Leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal Belastingdienst worden door de Aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de Inschrijver ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan de Inschrijver de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Inschrijver worden geaccepteerd.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06 1860 0448.

3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer

UE 11	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van de catalogus zoals beschreven in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend document
UE 12	De catalogus van opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt door de opdrachtnemer middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard (zie bijlage 5) ;
UE 13	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de contractmanager beschikbaar voor gebruik.
UE 14	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogus te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

UE15	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogus worden gedragen door de opdrachtnemer.
------	--

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

In dit hoofdstuk zijn de technische en functionele eisen beschreven die de Opdrachtgever stelt aan de levering van Promotieartikelen. De Opdrachtnemer dient de Promotieartikelen te leveren zoals beschreven in dit hoofdstuk.

4.1.1. Assortiment

De Opdrachtnemer biedt een ruim en breed assortiment Promotieartikelen aan, bestaande uit tenminste de onderstaande productgroepen:

- Tassen & Paraplu's (o.a.groep papier tas (klein), incl. logo bedrukking, rpet tas)
- Pennen en stiften. (o.a. Parkerpennen, stylus pennen, luxe pennen, banner pen en markeerstiften);
- Premiums (o.a.Telefoonhouder, incl. lasergravure , Lanyard, keycords, sleutelhanger, Kaarthouder achter op de telefoon, Webcamcover);
- Techniek (Oplaadkabels , USB sticks, powerbanks e.d.);
- Vrije tijd (kompas,zaklampje klein, zonnebril, anti stress bal etc.);
- Waterflessen en koffiebekers (o.a. RVS drinkfles (500 ml), incl. digitale bedrukking);
- Correctbook, incl. full color bedrukking , notitieblok/boekjes ;
- Stickers

UE 16	Opdrachtgever kan, vanaf de startdatum van het contract, bestellen via een E-catalogus (webwinkel).
-------	---

UE 17	Opdrachtnemer dient in staat te zijn, tot het leveren van (duurzame) promotie-artikelen zoals is beschreven in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document.
-------	---

UE 18	Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de productie en de distributie tot en met de bezorging van de promotie(met inbegrip van eventuele retourneringen) zo in te richten dat alle artikelen tijdig en compleet bij de geadresseerde(n) worden afgeleverd.
-------	---

Eis 20.	Binnen elke productgroep dient de Inschrijver meerdere (duurzame) artikelen aan te bieden, waarbij een diversiteit wordt geboden op het gebied van afwerkingsniveau, uitstraling, kleur en/of uitvoering.
---------	---

Eis 21.	Het is de Inschrijver niet toegestaan andere artikelen aan te bieden die mogelijk in strijd zijn met andere overeenkomsten van de opdrachtgever. Beoordeling van dit aspect behoort toe aan de opdrachtgever. Bijvoorbeeld kerstgeschenken en vertegenwoordigingsartikelen (zie paragraaf 2.1 Beschrijvend document).
---------	--

Eis 22.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het catalogusbeheer van de webwinkel. De Inschrijver zal op verzoek van de opdrachtgever specifiek gewenste producten toevoegen aan de catalogus.
---------	---

Eis 23.	Inschrijver draagt er zorg voor dat in de webwinkel geen aanstootgevende artikelen zijn opgenomen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor zonder opgaaft van redenen bepaalde artikelen in de webwinkel te weigeren
---------	---

4.1.2. E-catalogus/Webwinkel

UE 19	Het assortiment van de opdrachtnemer wordt door middel van een digitale catalogus (webwinkel) beschikbaar gesteld. Hierbij geldt dat de producten logisch gerangschikt zijn in
-------	--

	verschillende productgroepen. Tijdens de implementatiefase wordt het assortiment afgestemd op de wensen van opdrachtgever.
UE 20	De webwinkel beschikt minimaal over de volgende functionaliteiten: • Zoekfunctie; • Sorteerfuncties; • Voorraadindicator; • Levertijden; Klachten-/contactformulier waarmee bestellers informatie op de webshop kunnen vinden.
UE 21	Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel uiterlijk drie maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst volledig beschikbaar en gebruiksklaar is voor de Opdrachtgever.
UE 22	De opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel stabiel en betrouwbaar (zie ook UE 28 beschikbaarheid van 98%) is en dat er minimaal 500 gebruikers tegelijkertijd gebruik kunnen maken van de webwinkel.
UE 23	Opdrachtnemer dient een website met bestelapplicatie (webwinkel) beschikbaar te hebben waarop alle bestellers kunnen inloggen en een keuze kunnen maken uit de verschillende aangeboden promotieartikelen
UE 24	De promotieartikelen dienen overzichtelijk en met duidelijke foto's (1 à 2 foto's) te worden weergegeven in de webwinkel.
UE 25	De aangeboden promotieartikelen dienen te zijn voorzien van duidelijke productinformatie o.a. op het gebied van duurzaamheid (CO2 footprint) , productspecificaties etc.
UE 26	In de webwinkel worden als eerste de meest duurzame artikelen getoond. Door middel van een duidelijk symbool en/of tekst is voor bestellers meteen zichtbaar dat het om een duurzaam artikel gaat.
UE 27	De webwinkel is op Werkdagen tenminste tussen 06.00 en 22.00 uur beschikbaar voor de opdrachtgever
UE 28	Opdrachtnemer garandeert gedurende een kalenderjaar een beschikbaarheid van de webwinkel van minimaal 98% van openstellingsuren op Werkdagen van de webwinkel (zie EU 22).
UE 29	De webwinkel van inschrijver dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Dit geldt ook voor een eventuele 'shop in shop'.
UE 30	De besteller ontvangt na het plaatsen van de bestelling een bevestiging per e-mail
UE 31	Gedurende de bestelperiode wordt besteld met een vrij invulbaar adresveld, waarin de besteller een bezorgadres kan opgeven.
UE 32	Opdrachtnemer heeft een formele en aantoonbare noodprocedure indien de webwinkel door omstandigheden niet operationeel is.
UE 33	Op de webwinkel staat duidelijk vermeldt op welke manier de gebruikers contact kunnen opnemen met de opdrachtnemer in geval ondersteuning gewenst is. Gedurende het bestellen is

	het telefoonnummer van de klantenservice van de opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm. Contact opnemen met opdrachtnemer is tenminste mogelijk op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur.
UE 34	Alle functionaliteiten van de webwinkel kunnen door opdrachtgever volledig benut worden. De opdrachtnemer is in staat om via de webwinkel grafische bestanden (JPG, GIF e.d.) te ontvangen, wanneer deze benodigd zijn voor de opdracht
UE35	De webwinkel voorziet in de mogelijkheid om een bestelopdracht te annuleren of wijzigen van artikelen zonder logo of opdruk tot 24 uur voor aflevertijd zonder meerkosten. De webwinkel voorziet in de mogelijkheid om een gewenste leverdatum per bestelopdracht in te voeren.
UE 36	De financiële inrichting van de opdrachtgever wordt gestuurd door het gebruik van CPV-coderingen (Common Procurement Vocabulary). De opdrachtgever levert aan opdrachtnemer de in de webwinkel te gebruiken CPV-coderingen voor de verschillende BTW percentages
UE 37	Communicatie via de webwinkel verloopt voor interne klanten via een OCI-koppeling (punch-out). De specificaties waaraan de koppeling moet voldoen en een beschrijving van dat proces zijn opgenomen in Bijlage 5
UE 38	De webwinkel is, uiterlijk drie maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, gekoppeld aan het SAP-portaal van de opdrachtgever. Bestellingen vinden daardoor rechtstreeks en digitaal plaats bij de opdrachtnemer.
UE 39	Het staat opdrachtnemer vrij om de promotieartikelen zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's.
UE 40	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de webwinkel wordt gepleegd en dat de website, via welke de webwinkel toegankelijk is voor de bestellers, in de lucht blijft.
UE 41	In aanvulling op UE 40: Onderhoud aan de webwinkel, waardoor deze tijdelijk uit de lucht is, dient plaats te vinden op buiten de tijden 0600-22.00 uur (UE 27).
UE 42	In het geval dat de webwinkel om welke reden dan ook ongepland (tijdelijk) uit de lucht is, dient opdrachtnemer dit onmiddellijk aan opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de webwinkel zo snel mogelijk online te krijgen.
UE 43	In aanvulling op UE 42: Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel nooit langer dan vier (4) uur offline is.
UE 44	Opdrachtnemer dient over een alternatieve bestelprocedure te beschikken voor eventuele gevallen waarin de webwinkel door voorziene of onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is of in incidentele gevallen een besteller niet via de internetapplicatie kan bestellen.

4.1.3. Bedrukking

UE 45	De opdrachtnemer zal op aangeven van de opdrachtgever een drukproef leveren indien een bestelopdracht hierom vraagt.
UE 46	De opdrachtnemer dient minimaal in staat te zijn om onderstaande druktechnieken (niet limitatief) toe te (laten) passen:

	- Borduren; - Digitaal drukken; - Zeefdrukken; - Tampondrukken; - Blinddrukken; - Laser graveren; - Doming.
--	---

4.1.4. Adviesfunctie

De Opdrachtnemer is in staat advies uit te brengen aangaande toepasselijke Promotieartikelen voor diverse gelegenheden zoals: een bedankje, promotie van Belastingdienstonderdelen en personeelsaangelegenheden voor gasten, personeel en externen.

Opdrachtgever kan casussen voorleggen waarbij de Opdrachtgever een passend artikel aan dient te bieden. Naar verwachting zal dit hoogstens tien maal per jaar voorkomen. Deze adviesfunctie wordt geacht bij de prijs te zijn inbegrepen.

UE 47	Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever op diens verzoek van advies ten aanzien van promotie artikelen voor diverse gelegenheden en doelgroepen
-------	--

4.1.5. Garantie

Eis 24.	De Inschrijver biedt op alle artikelen een marktconforme garantietermijn welke in overeenstemming is met de Europese wetgeving. (ter indicatie, van een powerbank verwacht de Opdrachtgever een langere levensduur dan van een balpen). De garantie dient zowel het artikel zelf als de bedrukking te betreffen. Indien de Opdrachtgever aanspraak wil maken op garantie zal hij hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure gebruiken.
---------	--

4.2. Logistieke eisen

4.2.1. Levering en levertijden

UE 48	Promotieartikelen, besteld vóór 12:00 uur op werkdagen, worden door de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen afgeleverd op de gevraagde locatie. Alleen indien schriftelijk (mail) overeengekomen met de Opdrachtgever kan worden afgeweken van bovenstaande leveringsperiode.
-------	--

UE 49	Als een akkoordverklaring van de opdrachtgever nodig is, bijvoorbeeld bij bedrukking of proefstuk, levert de opdrachtnemer de bestelde promotie artikelen binnen vijf werkdagen na akkoordverklaring van de opdrachtgever af op de gekozen locatie. De bestel-/akkoorddatum wordt niet als werkdag meegerekend. Alleen indien schriftelijk (mail) overeengekomen met de opdrachtgever kan worden afgeweken van bovenstaande leveringsperiode.
-------	---

UE 50	De opdrachtnemer garandeert dat bestelde artikelen voor een specifiek evenement of gelegenheid, welke niet juist of te laat worden geleverd (na de fatale datum) kosteloos geannuleerd en geretourneerd mogen worden.
-------	---

UE 51	De opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 95% per kwartaal. De opdrachtgever verstaat onder leverbetrouwbaarheid: het op tijd, in de juiste staat en hoeveelheid afleveren van de bestelde artikelen. De leverbetrouwbaarheid wordt gebaseerd op de gevraagde leverdatum (twee werkdagen of schriftelijk anders overeengekomen) en de daadwerkelijke gerealiseerde leverdatum.
-------	---

	Voor artikelen voor een specifiek evenement of gelegenheid met een evenementdatum (fatale datum) geldt een leverbetrouwbaarheid van 100% per jaar. Indien opdrachtnemer binnen een kalenderjaar drie maal de overeengekomen leveringsbetrouwbaarheid niet haalt, leidt dit tot ontbinding van het contract conform artikel 16.1 van de ARIV 2018.
--	---

Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde opdrachten ten opzichte van het totaal aantal bestelopdrachten. Gedeeltelijk te laat geleverde opdrachten worden als te laat geleverde opdrachten beschouwd. De leverbetrouwbaarheid wordt door de Opdrachtnemer per kwartaal gerapporteerd

UE 52	Op verzoek van de opdrachtgever kan een speciale verpakking worden geleverd tegen meerkosten. Onder speciale verpakking wordt bedoeld, verpakking met als doel om een speciale boodschap over te brengen aan relaties of medewerkers
-------	---

UE 53	De opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, beschadigde artikelen en/of manco's of indien het product niet voldoet aan de met de leverancier overeengekomen functionele en/of technische specificaties van de Opdrachtgever
-------	--

4.2.2. Rapportage, overleg en contactpersonen

UE 54	Na ingang van het contract dient de opdrachtnemer per kalenderkwartaal een rapportage aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen. Indien de prestaties uit de managementrapportage aanleiding geven voor overleg dan kan de opdrachtgever besluiten om de Opdrachtnemer uit te nodigen voor overleg. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos gehoor te geven
-------	---

UE 55	De rapportage dient minimaal de navolgende onderwerpen te omvatten: - Afgenomen artikelen in aantal en bedrag in de betreffende periode, per bestelorder (inclusief besteldatum, artikelnummer, artikelomschrijving, naam en locatie van besteller, prijs, afleverdatum). - De leverbetrouwbaarheid van het kwartaal. - Geregistreerde klachten (inclusief omschrijving van de klacht, datum ontvangst, voorgestelde oplossing vanuit de Opdrachtgever, datum opgelost). - Overzicht van aantal geretourneerde artikelen (inclusief besteldatum, artikelnummer, artikelomschrijving, naam en locatie van besteller, prijs, afleverdatum, retourdatum, reden van retour). - Beschikbaarheid webwinkel. Aanbod duurzame artikelen en biobased verpakkingen.
-------	---

UE 56	Opdrachtnemer zal jaarlijks drie (3) maanden voor het openen van de webwinkel het volgende opleveren aan de contractmanager van opdrachtgever: • Een overzicht van het promotieartikelen assortiment, waarbij voor het eerste jaar geldt dat hij gelijk is aan het assortiment van inschrijving. • Een overzicht van het promotieartikelen assortiment, waarvan 25,0% van het nieuwe promotieartikelen assortiment duidelijk zichtbaar is.
-------	--

UE 57	De opdrachtnemer verstrekt uiterlijk twee weken na het verstrijken van het kwartaal digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat, over het afgelopen kwartaal. De opdrachtnemer verstuurt dit via e-mail aan de contractmanager Interieur en Design van de opdrachtgever.
-------	--

Na gunning worden de onderwerpen nader afgestemd tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. De opdrachtgever kan eenzijdig besluiten om onderwerpen toe te voegen dan wel af te voeren uit de managementrapportage.

Overleg

Het overleg vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Op operationeel niveau met de bestelgemachtigden van de opdrachtgever. Dit betreft o.a.:

- De lopende en toekomstige inkoop opdrachten, afhandeling offertes en facturatie.
- Het functioneren van de webshop, levertijdbewaking, follow-up klachten, etc.
- Frequentie: op afroep.

Op tactisch niveau met de contractmanager Interieur en Design van de Belastingdienst/CFD. Dit betreft o.a.:

- De kwartaalgesprekken over de algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages,
- Rapportages met betrekking tot klachten en verbetertrajecten, kaders implementatie, leveranciersgesprekken, prestatie monitoring inregelen en vaststellen, verzamelen stuurinformatie (spend, etc.), contractmutaties, contractevaluatie, looptijd bewaken.

Frequentie: Per kwartaal en indien opdrachtgever dit nodig acht op afroep.

Op strategisch niveau met de productmanager Logistiek van de Belastingdienst/CFD. Dit betreft de jaarlijkse evaluatie in april over de uitvoering van de raamovereenkomst met de Opdrachtgever.

Frequentie: jaarlijks in april.

UE 58	De opdrachtnemer neemt het initiatief voor het realiseren van een overlegstructuur en is bij alle overleggen verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda en de verslaglegging van het overleg. Na ieder overleg dient het verslag binnen twee weken digitaal ter goedkeuring beschikbaar gesteld te worden aan de opdrachtgever. Het verslag bevat naast een gespreksverslag ook minimaal een actiepuntenlijst. De Opdrachtgever dient het verslag te accorderen en heeft de bevoegdheid om de verslagen aan te passen
-------	--

Tijdens het tactisch en strategisch overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken (niet limitatief):

- De managementrapportages;
- Evaluatie afspraken, norm versus uitvoering van de dienstverlening;
- Operationele en personele aangelegenheden;
- Eventuele knelpunten in de dienstverlening en escalaties;
- Financiële rapportages en toelichtingen;
- Prijzen en facturatie;
- Communicatie, klachtenregistratie en behandeling;
- Assortiment;
- Nieuwe productontwikkelingen waaronder innovatie, MVO en efficiëntie.

Contactpersoon

UE 59	De opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager beschikbaar aan de opdrachtgever gedurende de gehele duur van de overeenkomst. De opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
-------	--

4.2.3. Klachtenprocedure en klantenservice

De opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure, welke altijd bij het ontvangen van een klacht wordt gevolgd.

UE 60	De opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor de ontvangstbevestiging van een vraag of klacht en een maximale responstijd van twee werkdagen voor het inhoudelijk beantwoorden van een vraag en/of klacht.
UE 61	De opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, waarbij zowel per telefoon als per email vragen en klachten kunnen worden ingediend. De klantenservice is minimaal op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur bereikbaar, zowel per telefoon als e-mail.
UE 62	De medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de helpdesk beheersen de Nederlandse taal zodanig, dat zij in staat zijn om in de Nederlandse taal instructie geven. (In)directe leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal vlekkeloos in woord en geschrift

4.3. Informatiebeveiligingseisen

Eis 25.	De opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van deze Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht. Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017.
---------	---