



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: Europese aanbesteding voor levering van Brand- en braakwerende opslagmiddelen met kenmerk IUC24-603

Datum : 23 oktober 2024
Versie : 1.0

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document.....	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.....	4
2.2.1 Milieu- en/of klimaatcriteria en/of circulariteit.....	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken.....	5
3.1. Prijsstelling.....	5
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F).....	6
3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer.....	7
Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht.....	8
4.1. Kwalitatieve eisen Opdracht.....	8
4.1.1. Producten	8
4.1.2. Personeel	8
4.1.3. Implementatie	10
4.2. Logistieke eisen.....	11
4.3. Rapportage- en communicatie eisen.....	12
4.4. Informatiebeveiligingseisen.....	14
4.5. Juridische kaders	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding voor levering van Brand- en braakwerende opslagmiddelen met kenmerk IUC24-603. 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 opdrachtnemer 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

2.2.1 Milieu- en/of klimaatcriteria en/of circulariteit

UE 1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het retour nemen en/of afvoeren van pallet(s) en verpakkingsmaterialen. Dit met inachtneming van de geldende milieuvorschriften. De opdrachtnemer gebruikt waar mogelijk recyclebaar verpakkingsmateriaal. De kosten hiervoor dienen te zijn verekend in de prijzen in het prijzenblad. Voor het afvoeren van oude kluizen dient opdrachtnemer een prijs op te geven in het prijzenblad.
-------	--

2.3 Verzekering

Eis 2.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat inschrijver verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Opdracht, met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en 2.000.000,- per jaar. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende inschrijver bewijs van adequate verzekering.
--------	--

2.4 Business Etiquette

Eis 3.	Inschrijver conformeert zich aan de business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 3.
--------	---

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Eis 4.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 5.	Alle met de Opdracht gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 6.	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 7.	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 8.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 9.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor het goed uitvoeren van de Opdracht, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 10.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren. Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 11.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
UE 2.	De door opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in bijlage 8 prijzenblad mogen jaarlijks per 11 maart, maar niet eerder dan 11 maart 2026, worden geïndexeerd op basis van de tabel CBS-jaarindexcijfers. De indexering vindt plaats volgens de jaar-op-jaarmethode. De nieuwe prijs voor 2026 berekenen wij als volgt: Voor 2026: de factor is $\text{PPI} <\text{voorgaande maand}> 2026 / \text{PPI} <\text{voorgaande maand}> 2025$ waarbij geldt dat 2015 overeenkomt met 100. De te gebruiken indexen zijn: Voor brand- en braakwerende opslagmiddelen: Producentenprijsindex 25 (Metaal). https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1557751264188 Opdrachtnemer dient, drie (3) maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de contractmanager van opdrachtgever, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de ontwikkeling van de betreffende index gedurende de eerste vier (4) kwartalen van de zes (6) kwartalen voorafgaand aan de genoemde datum voor de tarief indexering. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.

Eis 12.	Op het prijzenblad dienen de catalogusprijzen voor verschillende type kluisen te worden opgegeven. De aanschafprijzen zijn inclusief levering, maar exclusief plaatsing en eventuele verankering op locatie.
UE 3.	De prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Indien Producten geleverd worden die niet vermeld staan op het prijzenblad geldt de catalogusprijs minus het door opdrachtnemer opgegeven kortingspercentage. Het kortingspercentage geldt voor alle onder deze raamovereenkomst geleverde Producten.
UE 4.	Indien een kluis enkel geplaatst dient te worden zonder verdere verankering, zal in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een proportioneel aangepaste (afgeleid van de prijzen uit het aangeleverde prijzenblad) prijs worden gehanteerd.
UE 5.	Nadere offertes die opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever uitbrengt in het kader van deze raamovereenkomst, dienen minimaal 60 kalenderdagen geldig te zijn.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

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.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. De opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
UE 9.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
UE 10.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van Product door opdrachtnemer.
UE 11.	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 12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan zijn zijde.
UE 13.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer

UE 14.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van de catalogus zoals beschreven in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend document.
UE 15.	Bestellingen van Producten die niet onder de scope van de opdracht vallen, worden niet in behandeling genomen door opdrachtnemer.
UE 16.	Bestellingen van Producten die niet in de catalogus zijn opgenomen, mag de opdrachtnemer niet in behandeling nemen tenzij schriftelijk akkoord is gegeven door de contractmanager.
UE 17.	Opdrachtnemer levert 'Brand- en braakwerende opslagmiddelen door gebruikmaking van een Nederlandstalig web-catalogussysteem met een door opdrachtgever rechtstreeks te benaderen opgegeven assortiment artikelen door middel van een punch-out systeem.
UE 18.	De (punch-out)catalogus bevat verder: een vast(e) artikelbenaming/artikelnummer die enkel bij hoge uitzondering gewijzigd wordt; - bij artikelen die een functioneel benaming bevatten, een foto; - het merk van het artikel wordt benoemd (ook wanneer dit het huismerk betreft); - een omschrijving van het artikel, inclusief technische specificaties; - de categorie waartoe het artikel behoort; - indien van toepassing een duurzaamheidslogo.
UE 19.	Het online web-catalogussysteem is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de opdrachtgever, beschikbaar op alle dagen 24/7.
UE 20.	Updates en releases vinden plaats buiten werktijden (vòòr 06.00 uur en na 20.00 uur). Opdrachtnemer stelt opdrachtgever op de hoogte indien updates en releases langer dan 60 minuten duurt.
UE 21.	Opdrachtnemer stelt zijn catalogus beschikbaar door middel van een level 2 punch-out op basis van de OCI-standaard.
UE 22.	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken Producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de contractbeheerder beschikbaar voor gebruik.
UE 23.	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

4.1.1. Producten

UE 24.	Alle producten die binnen de scope van de Opdracht vallen dienen te voldoen aan de gestelde eisen zoals beschreven in het Beschrijvend document en dit document inzake brand- en braakwerende opbergmiddelen en dienen als zodanig te zijn voorzien van de in de branche van toepassing zijnde certificeringen en normeringen (zoals niet limitatief benoemd in Bijlage 8 prijzenblad). Daarnaast dienen alle producten die opdrachtnemer levert te voldoen aan: - de basisspecificaties als opgenomen in Bijlage 8 Prijzenblad; - vigerende wet- en regelgeving; - de in de branche gebruikelijke (kwaliteits)eisen; - de eis dat het Product goed functioneert en een levensduur heeft zoals dit is aangeboden door de fabrikant.
UE 25.	De opdrachtnemer dient gedurende de duur van de raamoverkomst, inclusief eventuele verlengingen, ten minste alle Producten en diensten binnen de scope van deze raamovereenkomst te kunnen leveren.
UE 26.	De opdrachtnemer geeft minimaal dezelfde garantie op de Producten als door de fabrikant wordt opgegeven, met een minimum van twee (2) jaar. De opdrachtnemer treedt in geval van garantievraagstukken c.q. garantieclaims op als intermediair tussen fabrikant en opdrachtgever. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij de door opdrachtgever aangegeven locatie.
UE 27.	Defecte Producten die vallen binnen de garantieperiode dienen door de opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen kosteloos te worden gerepareerd en/of vervangen. Indien een reparatie niet binnen 2 Werkdagen kan worden uitgevoerd, dient opdrachtnemer kosteloos voor een gelijkwaardige tijdelijke vervanging te zorgen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 28.	Buiten de levering van de in het beschrijvend document benoemde Producten dient opdrachtnemer tevens de Producten te kunnen installeren (inclusief eventuele verankering) de Producten te kunnen verhuizen/(ver)plaatsen en reparaties (correctief onderhoud) aan de Producten te kunnen verzorgen. Reparaties houden in dat hetgeen dat de werking van het Product heeft verstoord wordt hersteld, oftewel de Producten dienen weer werkzaam (zoals Product hoort te werken) te worden gemaakt. Onder reparaties vallen ook het openen van kluizen. Voor het openen van kluizen dient opdrachtnemer een tarief op te nemen in het prijzenblad. Voor de overige reparaties die niet binnen de garantie vallen wordt door opdrachtgever een nadere offerte opgevraagd bij de opdrachtnemer. De geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.

4.1.2. Personeel

UE 29.	Voor de uitvoering van de werkzaamheden die verband houden met de te sluiten raamovereenkomst bedient de opdrachtnemer zich van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde werkzaamheden op de juiste wijze worden uitgevoerd.
UE 30.	Het personeel dat de opdrachtnemer voor de uitvoerende werkzaamheden inzet, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

UE 31.	Personeel van opdrachtnemer moet zich altijd kunnen legitimeren (geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs) om toegang te krijgen tot een locatie van opdrachtgever. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Bij binnenkomst in een gebouw van opdrachtgever meldt het personeel van opdrachtnemer zich aan de balie en krijgt na vertoon van voornoemde legitimatie een toegangspas van opdrachtgever; bij vertrek levert het personeel van opdrachtnemer de toegangspas in aan de balie. De toegang kan bovendien onder (permanente) begeleiding plaatsvinden.
UE 32.	De opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over opdrachtgever niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht. Behoudens wettelijke verplichtingen neemt de opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht met betrekking tot de gebouwen en de interne organisatie van opdrachtgever, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan het personeel van de opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. De opdrachtnemer heeft interne procedures om het gedrag van zijn personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren. Daarnaast werkt de opdrachtnemer aan de structurele bewustwording over het informatiegebruik, de regelen en de vertrouwelijkheid. De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst van kracht. De opdrachtnemer maakt in geen enkel geval melding van zijn raamovereenkomst met opdrachtgever. Tevens kan opdrachtgever ervoor kiezen om bij de opdrachtnemer en zijn personeel voor aanvang van de uitvoering van een opdracht geheimhoudingsverklaringen te laten tekenen. Naar verwachting zal hier incidenteel voor gekozen worden. Zie ook artikel 8 geheimhouding in bijlage 2 raamovereenkomst.
UE 33.	De opdrachtnemer dient voor het personeel dat hij inzet die in het kader van de Opdracht, de locaties van opdrachtgever en op de thuislocaties betreffende het leveren en monteren van een thuiskluis, een geldige VOG-NP (origineel) te kunnen overleggen waarop in ieder geval de functieaspecten 11, 12, 13, 41, 43 en 62 aangevinkt zijn. Het niet kunnen overleggen van eerdergenoemde VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat het betreffende personeel op geen enkele wijze ingezet wordt voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.
UE 34.	Een VOG is maximaal 2 jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de opdrachtnemer. De kosten van een (hernieuwde aanvraag van een) VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetwijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden.
UE 35.	De opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgegeven VOG's. Opdrachtnemer kan op eerste aanvraag binnen 1 Werkdag inzage aan opdrachtgever geven van de aanwezige VOG's. Bij het ontbreken of ongeldig zijn van een van deze stukken kan opdrachtgever per geval een boete opleggen van € 200,-.
UE 36.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel in bezit is van een VCA basis of een gelijkwaardige certificaat.
UE 37.	De opdrachtnemer zorgt tijdig voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof en/of uitdiensttreding van medewerkers uit het team ter borging van de voortgang in uit te voeren werkzaamheden. Nieuw in te zetten medewerkers dienen eveneens aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs, een geldige VOG, met in ieder geval functieaspecten 11, 12, 13, 41, 43 en 62, en VCA basiscertificering. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

UE 38.	De opdrachtnemer zet één (1) contactpersoon voor opdrachtgever in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de raamovereenkomst. De contactpersoon is verantwoordelijk voor alle aspecten die van toepassing zijn op de Opdracht. Dit betreft onder andere het afhandelen van klachten en het bijwonen van voortgangsgesprekken. Het is een vereiste dat de contactpersoon de Nederlandse taal zowel in woord als schrift beheerst.
UE 39.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte vervanging van de contactpersoon bij ziekte, verlof en/of uitdiensttreding van de contactpersoon. De vervangende contactpersoon dient minimaal over dezelfde kwalificaties en bevoegdheden te beschikken als de oorspronkelijke contactpersoon.

4.1.3. Implementatie

UE 40.	Gedurende de implementatie dienen tenminste de volgende acties gerealiseerd te worden en informatie aangeleverd te worden: - concept format managementrapportage gekoppeld aan de kritische prestatie indicatoren (KPI's); - omschrijving van de werkzaamheden, met daarin opgenomen contactgegevens ten behoeve van de bestelgemachtigden en de klachtenprocedure.
UE 41.	Opdrachtnemer levert 5 Werkdagen na de definitieve gunningsbeslissing een implementatieplan op waarin ten minste een planning met benodigde actiepunten en op te leveren Producten. In het implementatieplan wordt in ieder geval opgenomen: - planning implementatie; - de aan te bieden Producten in de catalogus; - alle acties die nodig zijn om invulling te geven aan de raamovereenkomst. Het implementatieplan wordt in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en na doorvoering van eventuele noodzakelijke aanpassingen vastgesteld.
UE 42.	De opdrachtnemer stelt voor de implementatiefase één (1) contactpersoon/implementatiemanager aan. Dit is bij voorkeur dezelfde contactpersoon als bedoeld in UE 38. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor het implementatieteam van opdrachtgever.
UE 43.	De opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de implementatiemanager bij uitval. De bevoegdheden van de vervanger dienen minstens gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.
UE 44.	Eventuele kosten aan de zijde van opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van opdrachtnemer. Onder deze werkzaamheden door opdrachtnemer worden onder andere verstaan (niet limitatief): - vergaderingen / projectoverleggen; - bijeenkomsten (kick off bijeenkomst(en) en een kennismakingsgesprek); - reis- en verblijfskosten; - kosten voor noodzakelijke aanpassingen aan pand(en) van opdrachtnemer, bijvoorbeeld vanwege beveiligingseisen of voor het uitoefenen van onderhavige Opdracht; - aanpassen van eigen administratieve organisatie; - kosten (inhuur) personeel t.b.v. implementatie; - automatiseringskosten; - kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige gereedschappen en hulpmiddelen om werk uit te kunnen voeren; - arbeidstijd.

4.2. Logistieke eisen

UE 45.	De opdrachtnemer is in staat alle locaties in Nederland en omliggende grensgebieden (t.b.v. thuislocaties), inclusief de Waddeneilanden, van opdrachtgever te voorzien van de Producten en diensten. Het betreft hier circa honderd kantoorlocaties en een onbekend aantal thuislocaties. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat locaties worden toegevoegd of komen te vervallen. Wijzigingen in het locatiebestand kunnen op geen enkele wijze van invloed zijn op de overeengekomen tarieven.
UE 46.	Levertijden De afleverdatum van de Producten (op thuislocatie of op een kantoorlocatie) is maximaal vijf (5) werkweken na ontvangst van de bestelling. Uitgangspunt is dat leveringen plaatsvinden op Werkdagen tussen 08.00 uur – 17.00 uur. Het leveren van een maatwerk Product duurt maximaal twaalf (12) werkweken. Leveren gebeurt altijd op afspraak. Gedurende de implementatieperiode worden hier definitieve afspraken over gemaakt. Door onvoorziene omstandigheden kan het voorkomen dat er een spoedlevering van Producten dient plaats te vinden. Partijen maken hier tijdens de implementatiefase nadere afspraken over.
UE 47.	Voor het openmaken van een kluis dient binnen vier (4) uur personeel van opdrachtnemer ter plaatse (is niet van toepassing op de locaties buiten continentaal Nederland) te zijn. Verzoeken tot openmaken kunnen 24 uur per dag en tijdens alle dagen van het jaar telefonisch aangemeld worden. Mits het niet onder garantiebepalingen valt, heeft opdrachtnemer het recht om hiervoor kosten in rekening te brengen. De tarieven dient inschrijver op het Prijzenblad (Bijlage 8) in te vullen. Er vindt geen aanvullende verrekening van de reistijd plaats. Kosten voor reparatie en benodigde materialen kunnen separaat in rekening worden gebracht.
UE 48.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Producten tot het moment dat de afgesproken Opdracht volledig is uitgevoerd. Leveringen dienen inpandig afgeleverd en professioneel geplaatst (en indien nodig verankerd) te worden op een door opdrachtgever aangegeven plaats van het betreffende pand. De locatie dient bezemschoon achter gelaten te worden, dat houdt tevens in dat de overtollige (verpakkings)materialen door opdrachtnemer meegenomen dient te worden.
UE 49.	Indien levering op pallets plaatsvindt waardoor de toegang wordt bemoeilijkt door de afmetingen van de pallet dan verleent opdrachtnemer kosteloos zijn medewerking om leveringen op kleinere pallets aan te bieden of hier anderszins rekening mee te houden.
UE 50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen (en indien nodig verankeren) van de thuiskluizen tot moment van overdracht aan een medewerker van opdrachtgever van een betreffende thuislocatie. De thuiskluis dient volledig geanonimiseerd en discreet geleverd te worden. Bij het leveren en plaatsen van een thuiskluis op een thuislocatie dient de auto van de opdrachtnemer niet herkenbaar te zijn. De monteur dient voorzien te zijn van kleding waaraan niet af te zien is voor welke organisatie hij of zij werkzaam is. Enkel een klein logo is toegestaan. Opdrachtnemer dient na aflevering de NAW gegevens en eventuele andere persoonsgegevens van de ontvanger volledig en restloos te verwijderen.

UE 51.	De thuiskluizen dienen op een deugdelijke wijze geplaatst te worden. Het resultaat van de plaatsing en verankering (indien nodig) dient volgens de actuele normen die in de branche gebruikelijk zijn te zijn in zowel materialen als in resultaat. Zodat onrechtmatige verwijdering nagenoeg onmogelijk is.
UE 52.	Het is de opdrachtnemer vrij om waar mogelijk leveringen te combineren of samen te voegen, mits de bestellingen duidelijk gescheiden verpakt zijn en mits duidelijk is aangeven voor welke individuele besteller het Product is / de Producten zijn bestemd. Deelleveringen binnen één (1) bestelling worden alleen in overleg met opdrachtgever toegestaan.
UE 53.	Indien een besteld Product tijdelijk niet meer leverbaar is, wordt de besteller hierover z.s.m. geïnformeerd, o.v.v. de verwachte levertijd. De opdrachtnemer biedt in overleg met de besteller een alternatief Product aan dat wel leverbaar is.
UE 54.	Opdrachtnemer dient bij elke levering een pakbon mee te zenden. Op de pakbon staat in ieder geval de volgende informatie vermeld: - naam en afdeling besteller van opdrachtgever; - datum bestelling; - inkoopordernummer; - de naam/omschrijving van de Producten waaruit de levering bestaat; - de geleverde aantal(len) en verpakkingseenheden; - het afleveradres/de leveringslocatie, tenzij het levering aan huis betreft (in dat geval blijft het afleveradres achterwege). Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst het recht om aanvullende informatie aan de pakbon toe te laten voegen.
UE 55.	Indien de geleverde Producten niet overeenkomen met de gedane bestelling dan dient de opdrachtnemer de geleverde Producten kosteloos om te wisselen. De opdrachtnemer kan in dat geval geen rechten ontlenen aan eerder getekende pakbonnen. Foutieve leveringen en of levering van Producten die niet voldoen aan de gestelde eisen, dan wel defect zijn dienen binnen 2 werkweken na ontvangst (ondertekening pakbon), telefonisch dan wel via e-mail, kenbaar gemaakt te worden bij de opdrachtnemer. Betreft het standaard Producten, dan dient na melding van de retourzending de opdrachtnemer de juiste Producten alsnog zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) week te leveren. Betreft het een maatwerklevering dan vindt de levering zo snel als mogelijk en in overleg met opdrachtgever plaats.

4.3. Rapportage- en communicatie eisen

UE 56.	De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar de bestellers van opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Producten. Het servicepunt is op Werkdagen, tenminste tussen 09.00 uur en 17.00 uur, zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.
UE 57.	Klachten over geleverde Producten en/of hiermee verband houdende dienstverlening van de opdrachtnemer worden binnen twee (2) Werkdagen aan de opdrachtnemer doorgegeven waarbij verwacht wordt dat opdrachtnemer deze op serieuze en adequate wijze afhandelt. Zowel de melder als de contactpersoon van opdrachtgever (voor zover dit niet dezelfde persoon betreft) ontvangen binnen twee (2) Werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht alsook een voorstel voor correctieve en/of preventieve maatregelen (inclusief tijdspad) die genomen worden om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen. Ontvangen klachten worden geregistreerd door opdrachtnemer. Rapportage over het aantal en de aard van de klachten, incl. oplostijd, geschiedt via de managementrapportage.

UE 58.	Opdrachtnemer dient periodiek een managementrapportage bij opdrachtgever aan te leveren waarmee inzage wordt gegeven in het verbruik per Product om te kunnen sturen op de doelstellingen van de organisatie. De volgende uitgangspunten zijn op de levering van managementinformatie van toepassing: 1. de managementinformatie wordt binnen twee (2) werkweken automatisch – en dus zonder expliciet verzoek van opdrachtgever – na afloop van elk kwartaal gedurende de contractjaren aan de contactpersoon als genoemd in artikel 5 van de raamovereenkomst verstrekt; 2. de managementinformatie wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand; 3. de managementinformatie moet tussen organisatieonderdelen uitgesplitst kunnen worden; 4. de managementinformatie draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van de uitgaven onder deze raamovereenkomst waaronder in ieder geval wordt verstaan dat deze informatie bevat over: a. de omzet per Product, per afleverlocatie (voor zover niet vertrouwelijk, waarbij thuislocaties gebundeld worden zonder adresspecificatie), type eenheid, dat de afgelopen termijn is gegenereerd, uitgedrukt in hoeveelheden en in geld; b. het onder a. bedoelde moet eveneens in relatie gebracht kunnen worden met eventuele manco's (een afwijking van een levering ten opzichte van een bestelling) en/of klachten en/of resultaat Kritische Prestatie Indicatoren; c. het aantal en de aard van de klachten de oplossing incl. oplostijd; d. verantwoording social return ((indien van toepassing); e. verantwoording kritische prestatie indicatoren (KPI's). De exacte inhoud van de managementrapportage wordt na gunning nader afgestemd tussen de partijen. Opdrachtgever kan extra rapportages/overzichten opvragen zonder dat dit tot extra kosten voor opdrachtgever leidt. Opdrachtnemer is flexibel als het gaat om aanpassingen van de inhoud van overeengekomen managementrapportage gedurende contractperiode. Eventuele aanpassingen geschieden in overleg tussen partijen.
UE 59.	Een goede overlegstructuur draagt bij aan de juiste wijze van uitnutting door opdrachtgever van de Producten zoals overeengekomen en vastgelegd in de raamovereenkomsten aan nakoming van overeengekomen afspraken en voorwaarden door de opdrachtnemer. Ten behoeve van de communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever stelt opdrachtnemer vaste contactpersonen aan en bestaan de volgende overlegstructuren: - strategisch overleg tussen de opdrachtnemer en de Productmanager en de contractmanager van opdrachtgever over uitvoering van de raamovereenkomst en andere contractuele aangelegenheden, zoals de managementrapportage, prestaties (t.o.v. de KPI's), marktontwikkelingen, kwaliteitscontrole, verbeteringen, ophanden zijnde prijs aanpassingen, eventuele boetes, en al dan niet verlengen van de raamovereenkomst. Frequentie; minimaal één (1) keer per jaar. Indien opdrachtgever het wenselijk acht, vindt in het eerste jaar vaker overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever; - tactisch overleg tussen de contractmanager van opdrachtgever en de opdrachtnemer. Vindt één (1) keer per kwartaal plaats; - operationeel overleg vindt zo vaak als noodzakelijk plaats. Dit overleg kan persoonlijk, telefonisch of per e-mail plaatsvinden. Afhankelijk van de behoefte en het onderwerp. De deelnemers aan dit overleg kunnen op verschillende niveaus van de organisatie van opdrachtgever en opdrachtnemer werkzaam zijn. Waar nodig kunnen gedurende contractperiode wijzigingen worden doorgevoerd in de overlegstructuur. Verslaglegging vindt plaats op alle drie (3) de niveaus en wordt verzorgd door de opdrachtnemer. Gespreksverslagen en tijdens het overleg gevraagde aanvullende informatie, worden binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van het overleg digitaal aan opdrachtgever gezonden. Opdrachtgever zal binnen vijf (5) Werkdagen reageren en aangeven of de notulen al dan niet definitief opgemaakt kunnen worden en verstuurd kunnen worden naar alle deelnemers van het overleg.

UE 60.	Opdrachtgever hanteert enkele kritische prestatie indicatoren (KPI's) waarop opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst stuurt. Een nadere uiteenzetting van de KPI's wordt gegeven in bijlage 5. Een mindere performance kan leiden tot ontbinding van de raamovereenkomst. Ook dit is nader omschreven in voornoemde bijlage.
--------	---

4.4. Informatiebeveiligingseisen

UE 61.	De opdrachtnemer garandeert dat gegevens van opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de onderhavige 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 de eigen digitale en papieren archieven. De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over opdrachtgever en zijn bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.
--------	---

4.5. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst kan - alvorens deze door inschrijver wordt ondertekend - door de aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste raamovereenkomst zullen/zal de inschrijvers per Nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 62.	Inschrijver gaat akkoord met het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

UE 63.	De ARIV 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.
--------	--

UE 64.	De opdrachtnemer, inclusief eventuele onderaannemers, handelen bij uitvoering van deze raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die gelden voor de Opdracht.
--------	---

UE 65.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat werkzaamheden die onder deze raamovereenkomst vallen worden uitgevoerd met materieel/materialen die voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
--------	---

UE 66.	In aanvulling op het gestelde in de ARIV 2018 artikel 5 heeft opdrachtgever, of een door de opdrachtgever aan te stellen instantie, het recht tot het uitvoeren van diverse controles die toezien op de naleving van wet- en regelgeving en/of de kwaliteit van de Producten. Deze controles betreffen: • de naleving van de vigerende richtlijnen inzake de Producten waarop deze aanbesteding van toepassing is; • nakoming tot levering van overeengekomen Producten en bijbehorende specificaties. De opdrachtnemer is verplicht om maximale medewerking te verlenen aan de controleurs tijdens de te houden controles en alle gewenste inlichtingen te verstrekken. Indien de controle resulteert in een negatief resultaat, met andere woorden dat wet- en regelgeving niet wordt nageleefd en/of dat certificeringen ontbreken en/of dat de kwaliteit onvoldoende is et cetera, dan dient de opdrachtnemer binnen een nader tussen de partijen overeen te komen periode de gebreken kosteloos te herstellen.
--------	--