



Belastingdienst

## Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: Voertuigtransport met Kenmerk: IUC23-711

## Inhoudsopgave

|                                                                             |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document.....</b>                              | <b>3</b>                                   |
| 1.1. Eisen.....                                                             | 3                                          |
| <b>Hoofdstuk 2. Algemene eisen .....</b>                                    | <b>4</b>                                   |
| 2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden..... | 4                                          |
| 2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.....              | 4                                          |
| 2.2.1 Social return.....                                                    | 4                                          |
| 2.2.2 Milieu- en klimaatcriteria .....                                      | 5                                          |
| <b>Hoofdstuk 3. Financiële afspraken.....</b>                               | <b>6</b>                                   |
| 3.1. Prijsstelling.....                                                     | 6                                          |
| 3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) .....                       | 7                                          |
| <b>Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht.....</b>                       | <b>9</b>                                   |
| 4.1. Algemene eisen.....                                                    | 9                                          |
| 4.2. Eisen aan de dienstverlening.....                                      | 9                                          |
| 4.2.1. Eisen aan het transporten, laden en lossen van voertuigen.....       | 9                                          |
| 4.2.2. Aanrijtijden.....                                                    | 11                                         |
| 4.2.3. Eisen aan de stalling(slocaties) .....                               | 11                                         |
| 4.2.4. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal.....                       | 12                                         |
| 4.3. Aanvullende dienstverlening.....                                       | 13                                         |
| 4.3.1. Serviceverlening .....                                               | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 4.3.2. Centrale meldkamer en bereikbaarheid.....                            | 13                                         |
| 4.3.3. Eisen aan webportaal.....                                            | 13                                         |
| 4.4. Eisen aan het personeel.....                                           | 14                                         |
| 4.5. Eisen aan opdrachtverstrekking.....                                    | 15                                         |
| 4.5.1. Opdrachtverstrekking via webservicess .....                          | 15                                         |
| 4.5.2. Eisen aan de planning en validatie.....                              | 16                                         |
| 4.6. Eisen aan in te zetten materieel.....                                  | 17                                         |
| 4.7. Eisen aan communicatie, rapportage en prestatiemeting.....             | 17                                         |
| 4.8. Klachtenafhandeling.....                                               | 18                                         |
| 4.9. Informatiebeveiligingseisen.....                                       | 18                                         |

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Voertuigentransport met kenmerk IUC23-711. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

### 1.1. Eisen

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie in dit document. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers, hulppersonen en/of derden die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.

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 | <b>Gunningseisen</b><br>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 in geval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.                                                                                                                                                  |
| UE 1. | <b>Uitvoeringseisen</b><br>Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.<br><br>Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst 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. | <p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Belastingdienst, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a></li> <li>• het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a></li> <li>• het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

#### 2.2.1. Social return

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 1. | <p>Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen. Voor deze aanbesteding dient opdrachtnemer minimaal 5% van de loonsom in te zetten voor social return.</p> <p>Opdrachtnemer kan op de volgende manieren invulling geven aan social return:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. arbeidsparticipatie;</li> <li>2. arbeidsontwikkeling</li> <li>3. maatschappelijke activiteiten;</li> <li>4. opdracht aan sociale werkvoorziening en/of sociale ondernemer.</li> </ol> <p>Een combinatie van bovengenoemde vier mogelijkheden is toegestaan. De mogelijkheden zijn verder uitgewerkt in de Handleiding social return (bijlage 8).</p>                     |
| UE 2. | <p>Opdrachtnemer informeert opdrachtgever in de maandrapportage over de voortgang. Tijdens het contractmanagementoverleg is de invulling social return onderdeel van gesprek.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 3. | <p>Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd.</p> <p>Als tijdens het contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer.</li> <li>b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.</li> </ol> |
| UE 4. | <p>Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 2.2.2. Milieu- en klimaatcriteria

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 5. | <p>De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen, zowel voertuigen &lt;3.500 kg als ≥3.500 kg, voldoen ten minste aan emissieklasse 6 én beschikken over een roetfilter.</p> <p>Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook tenminste aan emissieklasse 6.</p> |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

### 3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad (bijlage C) van het Beschrijvend document gelden de eisen in deze paragraaf.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 2. | Inschrijver vermeldt alle aangeboden prijzen/tarieven in Euro's <b>exclusief omzetbelasting (btw)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eis 3. | <p>Inschrijver verwerkt alle met de dienstverlening gemoeide kosten in de betreffende prijzen/tarieven in het prijzenblad, tenzij anders vermeld door de aanbestedende dienst.</p> <p>Ook alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document én aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen/tarieven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Eis 4. | Alleen de prijzen/tarieven 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 5. | Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs/tarief. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Eis 6. | 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 7. | Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. Tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Eis 8. | Opdrachtnemer biedt geen prijzen/tarieven aan boven de maximale tarieven zoals opgenomen in kolom I van het prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Eis 9. | Inschrijver biedt in het prijzenblad prijzen/tarieven aan die betrekking hebben op het transport van voertuigen die rijden op fossiele brandstoffen, hybride en volledig elektrisch en op waterstof rijdende voertuigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 6.  | Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijs-/tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 7.  | <p>De door opdrachtnemer geoffreerde prijzen in het prijzenblad zijn vast tot en met 14 juli 2026.</p> <p>Na deze datum worden de prijzen jaarlijks per 14 juli, en voor het eerst met ingang van het jaar 2026 aangepast met de jaarmutatatie DPI van de tabel "commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, productgroep 4941 Goederenvervoer over de weg" of diens opvolger. Hierbij wordt jaarmutatatie gehanteerd van het vierde (4<sup>e</sup>) kwartaal van het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p><a href="https://statline.cbs.nl/StatLine-Dienstenprijzen:commerciële%20dienstverlening%20en%20transport,%20index%202021=100">StatLine - Dienstenprijzen:commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 (cbs.nl)</a></p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 14 mei, schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. Opdrachtnemer levert een geactualiseerd tarievenoverzicht aan bij opdrachtgever. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één (1) decimaal achter de komma.</p> <p>Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.</p> <p>De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.</p> <p><i>Voorbeeld:</i></p> <p>In mei 2026 kijken we naar het indexcijfer van q4 2025 en dat cijfer wordt in juli 2026 gebruikt om te indexeren.</p> <p>In mei 2027 kijken we naar het indexcijfer van q4 2026 en dat cijfer wordt in juli 2027 gebruikt om te indexeren, etc.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 8. | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| UE 9. | <p>Opdrachtgever zal met betrekking tot de uitvoering van transportopdrachten vallend onder tariefgroep H 'Bijzonder voertuigentransport', waarvan de prijs niet of niet volledig is vastgesteld in de raamovereenkomst, eerst een offerte opvragen bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal in de offerte marktconforme prijzen en condities hanteren.</p> <p>Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode.</p> <p>Opdrachtgever behoudt het recht prijzen bij derden te benchmarken. Als blijkt dat de door Opdrachtnemer in een Offerte aangeboden prijs niet marktconform is, is opdrachtgever gerechtigd de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken.</p> |

### 3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 10. | 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 11. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.                                                                                                                                 |
| UE 12. | 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 13. | Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.                                                                                                                                 |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 14. | <p>Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf voor de daadwerkelijke uitgevoerde transportopdrachten. Bij de factuur dient een digitale bijlage te worden meegestuurd waarin een overzicht (rapportage) is opgenomen van het aantal transporten en stallingen, gespecificeerd per tariefgroep conform prijzenblad (bijlage C). Dit overzicht wordt voorzien van de toegekende unieke nummers/kenmerken en de kentekens van de voertuigen, zodat alle bedragen op de factuur door opdrachtgever eenvoudig kunnen worden verklaard.</p> <p>Indien er sprake is van een loze rit dient dit expliciet vermeld te worden bij de betreffende tariefgroep.</p> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

### 4.1. Algemene eisen

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 15. | Na gunning organiseert opdrachtgever een startbijeenkomst. Opdrachtnemer neemt hieraan deel. Tijdens deze startbijeenkomst is er ruimte voor opdrachtnemer om te bespreken op welke manier hij invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht, binnen de gestelde eisen en voorwaarden.                                                                                                                                                                                                          |
| UE 16. | <p>Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de toepasselijke (Nederlandse, Europese en lokale) wet- en regelgeving.</p> <p>Opdrachtnemer dient, bij aanvang en tijdens de uitvoering van de Opdracht, alle wettelijk verplichte (onthefing)vergunningen te bezitten die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien nieuwe vergunningen vereist zijn zal opdrachtnemer tevens zelf zorgdragen voor het verkrijgen van de vereiste vergunningen.</p> |
| UE 17. | Opdrachtgever is bevoegd om gevraagd en ongevraagd te (laten) controleren of opdrachtnemer aan alle eisen in dit document voldoet. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan alle controles van opdrachtgever en zorgt dat op de locatie van opdrachtnemer een vertegenwoordiger beschikbaar is die de begeleiding regelt.                                                                                                                                                                               |

### 4.2. Eisen aan de dienstverlening

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 18. | In het prijzenblad (bijlage C) is in de tabbladen een overzicht gegeven van alle soorten dienstverlening die door opdrachtgever worden uitgevraagd en een opbouw van de daaraan gekoppelde tariefgroepen. Deze structuur is de basis voor het prijzenblad die door opdrachtnemer bij inschrijving dient te worden ingevuld. |
| UE 19. | Opdrachtnemer is in staat om 24 uur per dag 7 dagen per week de in het Beschrijvend document (incl. bijlagen) beschreven dienstverlening binnen de door opdrachtgever gestelde termijnen uit te voeren.                                                                                                                     |

#### 4.2.1. Eisen aan het transporten, laden en lossen van voertuigen

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 20. | Opdrachtgever behoudt zich het recht om bepaalde voertuigen, zoals bromfietsen, scooters en motoren, met eigen middelen te vervoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 21. | Opdrachtnemer vervoert tweewielers rechtop en los van andere voertuigen om schade te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UE 22. | Opdrachtnemer is in staat (beschadigde) elektrische voertuigen op een deugdelijke wijze te laden (bergen), te transporten, te lossen en te stallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 23. | (personeel van) Opdrachtnemer past tijdens de uitvoering van de Opdracht de NEN 9140 (Veilig werken aan e-voertuigen) toe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 24. | <p>Opdrachtnemer is in staat om voertuigen onder alle omstandigheden te transporteren, zonder dat dit (extra) beschadiging veroorzaakt. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende gevallen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het voertuig is afgesloten en/of staat op stuurslot;</li><li>• de wielen of stuurrichting zijn geblokkeerd;</li><li>• indien het voertuig alleen te vervoeren is nadat de aandrijf-as is gedemonteerd, dient opdrachtnemer de aandrijfsas na lossen weer te monteren (opdrachtnemer monteert de aandrijf-as óók als deze al gedemonteerd was op de laadlocatie);</li><li>• het voertuig is beschadigd (niet rijd-/rolbaar);</li></ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• het voertuig heeft een grote financiële waarde;</li> <li>• de ruiten en/of (cabrio)daken zijn kapot en/of kunnen niet gesloten worden. In dit geval zorgt opdrachtnemer dat deze op een deugdelijk manier wordt afgeplakt dan wel op een deugdelijke manier wordt vervoerd;</li> <li>• opdrachtnemer voert controle uit op of een voertuig leeg is (bij voertuigen vallend onder tariefgroep A en B). Dat wil zeggen dat er geen goederen meer in of aan het voertuig aanwezig zijn die niet aan het voertuig toebehoren en/of hieraan bevestigd zijn. Indien het voertuig niet leeg is, mag opdrachtnemer dit voertuig op de afhaallocatie laten staan.</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 25. | Opdrachtnemer vervoert voertuigen niet op eigen kracht (rijdend over de openbare weg) en maakt geen gebruik van een heftruck bij het laden en lossen van voertuigen. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 26. | Opdrachtnemer dient over een geldig vervoersdocument te beschikken waaruit blijkt welke voertuig(en) hij komt laden en/of lossen. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 27. | Opdrachtnemer lost de voertuigen volgens de aanwijzing(en) van opdrachtgever op een locatie van opdrachtgever. Hierbij kan het voorkomen dat verschillende voertuigen op verschillende delen van de locatie van opdrachtgever gelost moeten worden. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.2.1.1. Eisen aan loze ritten

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 28. | Indien het te transporteren voertuig niet klaar staat of aanwezig is op de ophaallocatie en dit niet aan opdrachtnemer toe te wijzen is, kan opdrachtnemer 75% van het overeengekomen tarief in rekening brengen bij opdrachtgever. Dit alles geheel ter beoordeling van de opdrachtgever en is afhankelijk van de oorspronkelijke transportopdracht. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.2.1.2. Eisen aan bijzonder voertuigentransport

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 29. | <p>Opdrachtnemer is in staat bijzonder voertuigentransport uit te voeren indien een voertuig door zijn bijzonder grote afmetingen niet op een transportvoertuig van opdrachtnemer kan worden geladen of vervoerd. Dit betreffen transportopdrachten voor zowel het transporteren als (eventueel) stallen van voertuigen in bijzondere situaties en/of bijzondere werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het inzetten van telescoopkranen of hijskranen;</li> <li>• de inzet van bijzonder transportvoertuigen of transportmiddelen.</li> </ul> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.2.1.3. Eisen aan het plannen van transport

|        |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 30. | Opdrachtnemer voert de transporten uit van en naar de locaties van opdrachtgever tijdens Werkdagen van 08.00 uur tot 16.15 uur, tenzij anders aangegeven door opdrachtgever. Buiten deze tijden worden door opdrachtgever geen voertuigen geaccepteerd. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 31. | <p>Opdrachtnemer stelt opdrachtgever op de dag van een vooraf geplande transport vóór 08.00 uur bij voorkeur per e-mail (of via het webportaal) op de hoogte dat die dag een transport wordt uitgevoerd. Hierbij geeft opdrachtnemer aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• om welke en hoeveel voertuigen het gaat (o.b.v. kenteken, merk, type en DRZ(opdrachtgever)-kenmerk);</li> <li>• hoe laat het transport op de locatie van opdrachtgever wordt verwacht;</li> <li>• eventuele bijzonderheden omtrent het transport.</li> </ul> <p>Wijzigingen in de planning worden direct door opdrachtnemer aan opdrachtgever doorgegeven. Opdrachtgever dient hier rekening mee te kunnen houden v.w.b. de inzet van zijn medewerkers op locatie.</p> |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**4.2.2. Aanrijtijden**

UE 32. Opdrachtnemer garandeert dat een transportopdracht binnen de onderstaande (maximale) aanrijtijden wordt uitgevoerd. Opdrachtgever hanteert hierbij de kritische prestatie indicatoren (KPI's) zoals vermeld achter de aanrijtijden (eisen) in de onderstaande tabel.

| Transportvorm                                    | Eis laadlocatie <sup>1</sup>         | KPI | Eis loslocatie opdrachtgever                                   | KPI |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------|-----|
| Vooraf te plannen transport                      |                                      |     | ≤ 5 Werkdagen na opdrachtverstrekking                          | 85% |
| Transport van buiten gebruik gestelde voertuigen | ≤ 35 minuten na opdrachtverstrekking | 90% | ≤ 8 Werkdagen na opdrachtverstrekking (incl. 3 stallingsdagen) | 85% |
| Actie transport                                  | ≤ 50 minuten na opdrachtverstrekking | 90% | ≤ 1 Werkdag na opdrachtverstrekking                            | 95% |
| Ad hoc transport                                 | ≤ 35 minuten na opdrachtverstrekking | 90% | ≤ 1 Werkdag na opdrachtverstrekking                            | 95% |

Berekening KPI:

Aantal tijdig uitgevoerde transportopdrachten / totaal aantal transportopdrachten \* 100 % = maandscore in %.

transportopdracht = ieder transport van een voertuig zoals benoemd in de scope. Ieder voertuig mag als een separate transportopdracht worden berekend. Dat is het moment waarop die transportopdracht binnenkomt bij opdrachtnemer. Verificatie hiervan geschiedt middels de near real-time bevestiging en dus niet het moment dat opdrachtnemer inhoudelijk kennisneemt van de transportopdracht.

starttijd = ontvangstmoment van transportopdracht van opdrachtgever aan opdrachtnemer.

aanrijtijd = verschil tussen starttijd en aankomsttijd/eindtijd.

aankomsttijd/eindtijd = tijdstip waarop transportvoertuig op plaats van handeling arriveert.

Proces:

Opdrachtnemer registreert de starttijd en de aankomsttijd op het vervoersdocument en in het webportaal.

Opdrachtgever mag alleen na onderling overleg met - en toestemming van - opdrachtgever afwijken van de aanrijtijd. Hiervan moet melding worden gemaakt op het vervoersdocument. De opnieuw vastgestelde aanrijtijd is bepalend of de transportopdracht tijdig is uitgevoerd.

(medewerker van) Opdrachtgever accordeert het vervoersdocument bij lossen op locatie van opdrachtgever.

Als opdrachtgever voor een bepaald transport geen aanrijtijdgegevens van het ingezette transportvoertuig ontvangt (vervoersdocument en rapportage) zal de transportopdracht als 'niet-tijdig' worden geregistreerd.

UE 33. Opdrachtnemer zorgt voor een registratie van aanmeldtijden transportopdracht, aankomsttijd bij ophaallocatie en opslaglocatie zodat opdrachtgever hier inzage in heeft.

**4.2.3. Eisen aan de stalling(slocaties)**

UE 34. Opdrachtnemer beschikt, binnen iedere provincie in Europees Nederland, over minimaal twee stallingslocatie (met capaciteit van minimaal 30 voertuigen) voor het (tijdelijk) opslaan van voertuigen

<sup>1</sup> De genoemde tijden zijn inclusief de tijd die nodig is voor de "intake" van de transportopdracht.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | afkomstig vanuit 'administratief beslag' bestemd voor opdrachtgever ten behoeve van transport of tijdelijke bewaring. Dit proces wordt op locatie door een deurwaarder in opdracht van de Belastingdienst uitgevoerd.                                                                                                                                                                                             |
|  | Deze locatie faciliteert minimale faciliteiten t.b.v. de deurwaarder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gedeelde ontvangstruimte voorzien van zitgelegenheid;</li> <li>• toiletgelegenheid;</li> <li>• koffie;</li> <li>• af en toe (in minder dan 10% van de gevallen) komt het voor dat de deurwaarder met belastingschuldige in gesprek gaat. Hiervoor is dan een aparte ruimte beschikbaar.</li> </ul> |

|        |                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 35. | Inname van voertuigen is mogelijk maximaal twee (2) dagen per maand tussen 08:00 en 17:00 uur. Waarbij de inname data vooraf bekend zijn. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 36. | Nadat het voertuig is ingeleverd, zorgt de deurwaarder (handelend namens de Belastingdienst) direct voor een opdrachtverstrekking naar opdrachtnemer en dienen de voertuigen uiterlijk de daarop volgende Werkdag bij de locatie van opdrachtgever (Soesterberg) te worden afgeleverd. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 37. | Opdrachtnemer voert de volgende taken uit gedurende de inname: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vervoersdocumenten opmaken;</li> <li>• foto's maken en de voertuigconditie registreren;</li> <li>• sleutelregistratie voeren;</li> <li>• voertuig rangeren op locatie (parkeren en klaarzetten voor doortransport).</li> </ul> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 38. | De integriteit (veiligheid) van de voertuigen is voor opdrachtgever van groot belang. Gezien de voertuigen op een stallingslocatie van opdrachtnemer worden opgeslagen, dienen de locaties waar de voertuigen worden gestald dusdanig beveiligd te worden dat het voor onbevoegden onmogelijk is de stallingslocatie te betreden. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 39. | Opdrachtnemer heeft te allen tijde inzichtelijk waar elk voertuig is gestald en stelt deze informatie direct digitaal beschikbaar aan opdrachtgever via het webportaal. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.2.4. Aansprakelijkheid voor schade en diefstal

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 40. | Opdrachtnemer is tijdens de periode dat hij beschikt (transport en/of stalling) over het voertuig bestemd voor opdrachtgever verantwoordelijk voor de voertuigen. Indien er tijdens deze periode schade aan het voertuig ontstaat of als er een voertuig wordt gestolen, dan meldt opdrachtnemer dit direct bij opdrachtgever. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 41. | In geval van diefstal van of schade aan het voertuig ligt de bewijslast volledig bij opdrachtnemer.<br><br>In geval van diefstal wil dat zeggen dat opdrachtnemer o.a. moet bewijzen dat hij voldoende zorg in acht heeft genomen om te voorkomen dat het voertuig gestolen kon worden.<br><br>In geval van schade wil dat zeggen dat opdrachtnemer moet aantonen dat de schade niet door zijn toedoen is veroorzaakt door middel van o.a. beeldmateriaal (zie ook UE 43). |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 42. | Opdrachtgever brengt schade, die betrekking kan hebben op daadwerkelijke herstelkosten, maar ook op de ontstane waardevermindering bij verkoop als gevolg van de veroorzaakte schade, overigens geheel ter beoordeling van opdrachtgever, in rekening bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de herstelkosten |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | aan opdrachtgever uit te keren en is niet bevoegd zelfstandig of door een derde herstelwerkzaamheden uit te (laten) voeren.                                                   |
|  | Opdrachtnemer beschikt over een schaderegeling en zal medewerking verlenen aan alle schadeverzoeken die opdrachtgever indient ontvangt met betrekking tot de dienstverlening. |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 43. | <p>Om in geval van een schadeclaim de staat van het voertuig vast te stellen dient opdrachtnemer aan te tonen wat de staat van het voertuig was vóór en na het transport door opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vóór en nadat het transport wordt uitgevoerd van ieder voertuig een zorgvuldige registratie, ondersteund met foto's, te maken. Opdrachtnemer brengt hierbij zichtbare schade vooraf duidelijk in beeld. Daarbij dient opdrachtnemer aan te tonen dat er tijdens het transport geen schade is ontstaan. De foto's worden zo gemaakt dat een goed vergelijk van de staat van het voertuig mogelijk is.</p> <p>Voordat opdrachtnemer het voertuig oplaadt en na het lossen, maakt hij foto's (resolutie: minimaal 8 megapixel) van het voertuig. In ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een foto linksvoor van het voertuig (met het kenteken leesbaar);</li> <li>• een foto rechtsachter van het voertuig (met het kenteken leesbaar);</li> <li>• een of meerdere foto('s) van zichtbare schade.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer bewaart de fotos minimaal vijf (5) jaar. Opdrachtgever kan de foto's, onder vermelding van een kenmerk (bijvoorbeeld het kentekennummer), opvragen bij opdrachtnemer. Dit gebeurt alleen als daar noodzaak toe is, bijvoorbeeld in het geval van een juridische procedure</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 4.3. Aanvullende dienstverlening

#### 4.3.1. Centrale meldkamer en bereikbaarheid

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 44. | Opdrachtnemer beschikt voor de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst over één centrale meldkamer die 24 uur per dag 7 dagen per week bezet en bereikbaar is. Opdrachtnemer is bereikbaar via een beschikbaar gesteld telefoonnummer, e-mailadres en via de webservices. Via de centrale meldkamer is een contactpersoon van opdrachtnemer bereikbaar die op de hoogte is van de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Voorkeur gaat hierbij uit naar een vast team dat voor opdrachtgever (tijdens kantoortijden tussen 8:00 en 16:30 uur) beschikbaar is. |
| UE 45. | Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan waarin is opgenomen op welke wijze hij de continuïteit van de centrale meldkamer borgt bij storing en uitval van energie (elektriciteit), ICT (back-up en uitwijkmogelijkheden) en medewerkers (vervanging). Dit calamiteitenplan wordt in de implementatiefase overhandigt aan opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 4.3.2. Eisen aan webportaal

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 46. | <p>Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde (conform de ICT Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties van het NCSC), webbased applicatie met database (portaal), waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle relevante gegevens zijn opgeslagen, zoals deze aangeleverd moeten kunnen worden bij de transportopdracht of relevant zijn in het kader van de facturatie.</li> <li>• Minimaal de volgende overige gegevens per transportopdracht vermeld staan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ het moment dat de transportopdracht binnen is gekomen (datum + tijd);</li> <li>○ het moment van aankomst opdrachtnemer op de laadlocatie (datum + tijd);</li> <li>○ wachttijd opdrachtnemer ter plaatse langer dan 30 minuten, inclusief reden;</li> <li>○ bijlagen per voertuig (foto's en gescande documenten).</li> </ul> </li> </ul> <p>Indien van toepassing:</p> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ locatie van stalling voertuig (adres en plaats);</li> <li>○ aanvang (datum + tijd) stalling voertuig;</li> <li>○ einde (datum + tijd) stalling voertuig;</li> <li>○ schadeclaim rechthebbende bij vrijgeven;</li> <li>○ schade document (PDF-format).</li> <li>• De (operationele) gegevens 24 uur per dag 7 dagen per week real-time beschikbaar zijn voor opdrachtgever;</li> <li>• De facturatiegegevens inzichtelijk zijn (gespecificeerd in transportkosten en de loze ritten) voor opdrachtgever.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer zorgt dat alle gegevens die zijn opgenomen in het webportaal ook gerapporteerd kunnen worden aan opdrachtgever. Bij voorkeur in Excel-format.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 47. | Opdrachtnemer stelt dertig (30) accounts voor het webportaal beschikbaar aan opdrachtgever. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 48. | Opdrachtnemer levert voor het einde van de implementatieperiode een up-to-date (digitale) handleiding van het webportaal aan bij opdrachtgever. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 49. | Opdrachtnemer verzorgt voor aanvang van de werkzaamheden een training voor medewerkers van opdrachtgever die met het webportaal gaan werken. De duur en vorm van de training wordt in gezamenlijk overleg, tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, overeengekomen. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 50. | Opdrachtnemer borgt dat de beschikbaarheid van de aanmeldservice en het webportaal minimaal 99,5% is, gemeten per maand en binnen de tijden zijnde van 07.30 uur tot 17.00 uur. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 51. | Opdrachtnemer borgt door middel van monitoring dat de functionele werking van de webservices en het webportaal in stand blijft en dat eventuele foutmeldingen of uitzonderingssituaties conform een incident management proces worden opgepakt. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 52. | Incidenten met betrekking tot de beschikbaarheid, de functionele werking of de integriteit van de webservices, het webportaal of de website voor opdrachtgever worden opgepakt conform de prioriteit in bijlage 9 (KPI's incident management). |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 53. | Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het aantal incidenten, de reactietijden en de oplostijden, zodat blijkt of de KPI's conform bijlage 9 (KPI's incident management) zijn behaald. Zie ook UE71. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.4. Eisen aan het personeel

De eisen in deze paragraaf hebben betrekking op al het personeel van opdrachtnemer en eenieder die namens opdrachtnemer wordt ingezet voor de Opdracht.

|        |                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 54. | Personeel van opdrachtnemer draagt herkenbare bedrijfskleding voorzien van een bedrijfsnaam. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 55. | Personeel van opdrachtnemer is in staat volgens ritadministraties te werken en instructies van opdrachtgever op te volgen. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 56. | Personeel van opdrachtnemer draagt veiligheidsschoenen van minimaal beschermingsniveau S1 op locatie van opdrachtgever bij de uitvoering van de werkzaamheden. |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 57. | <p>Personeel van opdrachtnemer is verplicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen en deze op verzoek van vertegenwoordigers van) opdrachtgever te tonen;</li> <li>• de op de locaties van de opdrachtgever geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UE 58. | <p>De opdrachtnemer dient voor zijn personeel die in het kader van de Opdracht werkzaamheden uitvoert, een geldige VOG met screening profielen 11, 12, 13, 37, 38, 61 en 62 te kunnen overleggen. Deze VOG mag niet ouder zijn dan één jaar op het moment van overleggen. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeelslid voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever.</p> <p>De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.</p> <p>Op verzoek van opdrachtgever maakt opdrachtnemer inzichtelijk dat het in te zetten personeel beschikt over een geldige VOG.</p> |

#### 4.5. Eisen aan opdrachtverstrekking

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 59. | Opdrachtnemer is in staat om na de implementatieperiode (maximaal drie maanden) uitvoering te kunnen geven aan de drie verschillende wijzen van digitale opdrachtverstrekking, zoals beschreven in bijlage 10 (ICT vereisten).                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 60. | <p>Opdrachtnemer beschikt over zowel een test- als een productieomgeving binnen zijn ICT landschap, zodat opdrachtgever en opdrachtnemer de verschillende wijzen van digitale opdrachtverstrekking kunnen testen tijdens de implementatieperiode, alvorens deze volledig in gebruik worden genomen.</p> <p>Deze testomgeving blijft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst beschikbaar voor opdrachtgever voor het verder ontwikkelen en verbeteren van de digitale samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.</p> |
| UE 61. | <p>Opdrachtnemer beschikt over een work-around, zodat het voor opdrachtgever in uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld bij een ICT-storing) ook mogelijk is om transportopdrachten telefonisch door te geven.</p> <p>Daarnaast is het voor opdrachtgever mogelijk om (bij uitzondering) transportopdrachten in te voeren in een portaal van opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                        |
| UE 62. | Opdrachtnemer gaat akkoord met een afwijkende wijze van opdrachtverstrekking buiten kantooruren (16:30 uur tot 08.00 uur) voor de transportvorm 'transport en stalling van Buiten Gebruik Gestelde (BGS) voertuigen'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

##### 4.5.1. Opdrachtverstrekking via webservices

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 63. | Opdrachtnemer zorgt dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is aangesloten op de webservices van opdrachtnemer om digitaal transportopdrachten te verstrekken en/of in te trekken/annuleren. Opdrachtnemer zorgt vervolgens dat opdrachtgever een real-time opdrachtbevestiging ontvangt via de webservices. |
| UE 64. | Opdrachtgever beschikt over een integratieplatform (Boomi), waarmee nieuwe webservice koppelingen relatief snel te realiseren zijn. Vanwege dit integratieplatform maakt het voor opdrachtgever dan ook niet uit of de webservice berichten in XML of in JSON worden verstuurd. Wel is uniformiteit vereist. Als                     |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | opdrachtnemer eenmaal kiest voor XML of JSON, dan dient opdrachtnemer dit bij alle berichten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en andersom toe te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UE 65. | De webservices van opdrachtnemer is voldoende beveiligd. Dat wil zeggen dat er sprake is van een SSL verbinding in combinatie met een certificaat voor het opzetten van de versleutelde verbinding en een authenticatiemechanisme conform huidige (web)standaarden (eventueel ook via een certificaat), passend bij de gekozen techniek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| UE 66. | <p>De webservices van opdrachtnemer beschikt over de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opdrachtgever ontvangt een melding op het moment dat de chauffeur van opdrachtnemer gaat rijden naar de locatie, zodat de contactpersoon van opdrachtgever ter plaatse kan worden geïnformeerd;</li> <li>• het is voor opdrachtgever mogelijk om zogenaamde “geplande acties”, waaruit meerdere <b>actie transporten</b> kunnen voortkomen, van te voren door te geven (minimaal 48 uur van tevoren);</li> <li>• aanvullend op bovenstaand aandachtspunt moet het in uitzonderingsgevallen voor opdrachtgever mogelijk zijn om aan te geven dat een chauffeur van opdrachtnemer stand-by moet staan bij een geplande actie. Het stand-by staan van de chauffeur van opdrachtnemer eindigt zodra het actie transport door opdrachtgever is aangevraagd;</li> <li>• opdrachtgever kan een reeds aan opdrachtnemer doorgegeven “geplande actie” annuleren.</li> </ul> |
| UE 67. | <p>Opdrachtgever heeft nog een aanvullende functionaliteit waarover de webservices van opdrachtnemer uiterlijk binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst moet beschikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opdrachtgever dient te allen tijde de locatie van een voertuig op te kunnen vragen zodra het voertuig is opgehaald bij de bronlocatie.</li> </ul> <p>De prijs van bovengenoemde functionaliteit dient reeds te zijn verwerkt in de betreffende prijzen/tarieven in het prijzenblad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### 4.5.2. Eisen aan de planning en validatie

In deze paragraaf staan de eisen aan de planning en validatie ten aanzien van de ontwikkeling en implementatie van de verschillende vormen van opdrachtverstrekking.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 68. | <p>Opdrachtnemer heeft vanaf de start van de implementatieperiode zes (6) weken (validatiefase) om de basisinrichting te realiseren, waarmee de verschillende wijzen van digitale opdrachtverstrekking wordt ondersteund. Na afloop van deze zes (6) weken controleert opdrachtgever of hieraan is voldaan. Derhalve wordt dit na de gunning geverifieerd.</p> <p>De validatiefase bestaat uit drie evaluatiemomenten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Binnen <b>twee weken</b> – na de start van de validatiefase – dient de opdrachtnemer door middel van een presentatie op locatie van opdrachtgever in Apeldoorn aan te tonen dat er voldoende kennis en capaciteit is gereserveerd om het gevraagde resultaat, zijnde de technische voorzieningen om de verschillende vormen van opdrachtverstrekking te ondersteunen, tijdig te leveren. Het aangeboden Plan van aanpak op wens 2 “Opdrachtverstrekking en informatievoorziening” dient te worden gepresenteerd en de (eventueel externe) ontwikkelaars van opdrachtnemer die zich met de verschillende vormen van opdrachtverstrekking gaan bezighouden voorgesteld.</li> <li>2. Binnen <b>vier weken</b> – na de start van de validatiefase – dienen de functionele en technische specificaties volledig uitgewerkt te zijn door opdrachtnemer. Ten aanzien van de webservices dient opdrachtnemer met behulp van voorbeeld berichten in XML of JSON uit te kunnen leggen hoe een nadere transportopdracht en een aankondiging van een geplande actie aangeleverd worden. Ook dient het voor opdrachtgever duidelijk te zijn hoe de ontvangstbevestiging van</li> </ol> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>transportopdrachten geregeld is of zal worden, hoe een transportopdracht kan worden ingetrokken, hoe geplande acties kunnen worden geannuleerd en hoe opdrachtgever geïnformeerd wordt over de chauffeur van opdrachtnemer die onderweg is. Ook moet er (netwerk)technisch duidelijk zijn voor opdrachtgever wat er nog dient te gebeuren om de webservices te kunnen bevragen vanuit de omgeving van opdrachtgever.</p> <p>3. Binnen <b>zes weken</b> – na de start van de validatiefase – dient opdrachtgever vanuit haar ontwikkel- en testomgeving aan te kunnen haken op de webservices bij de opdrachtnemer en dienen minimaal de eerder besproken voorbeeldberichten te functioneren. Indien door onvoorziene omstandigheden – buiten de schuld van opdrachtnemer – de deadline van zes (6) weken niet wordt gehaald, treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg tot het wijzigen van de deadline. Of het uitstel wordt verleend en hoeveel uitstel er wordt verleend is geheel ter beoordeling van opdrachtgever.</p> <p>Op elk van de evaluatiemomenten kan opdrachtgever constateren dat er niet wordt voldaan aan de vereisten en kan opdrachtnemer in gebreke worden gesteld. Een ingebrekestelling zal gepaard gaan met een redelijke hersteltermijn van steeds maximaal twee (2) weken.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.6. Eisen aan in te zetten materieel

|        |                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 69. | Al het voor deze Opdracht in te zetten transportmaterieel van opdrachtnemer voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke eisen. |
| UE 70. | Opdrachtnemer maakt gebruik van de juiste transportmiddelen passend bij de transportopdracht.                                  |

#### 4.7. Eisen aan communicatie, rapportage en prestatiemeting

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 71. | <p><b>Maandrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt één (1) keer per maand een rapportage beschikbaar aan contractmanager van opdrachtgever. Deze maandrapportage bevat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een duidelijk inzicht met betrekking tot gegevens over de uitgevoerde diensten waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een overzicht van de aanrijtijden per transportopdracht per voertuig;</li> <li>○ een overzicht van de stallingsdagen per voertuig (vallend onder tariefgroep K); welke stalling gaat dit om en soorten voertuigen (auto, vrachtwagen etc.);</li> <li>○ een overzicht van loze ritten, per tariefgroep;</li> <li>○ de nauwkeurigheid van de dagelijkse planning; rapporteren van afwijkingen op de vooraf gecommuniceerde planning (in aantal voertuigen en procenten van het totaal);</li> <li>○ bijzonderheden (afwijkingen in de dienstverlening) en verbetervoorstellen;</li> <li>○ KPI's incident management (o.a. het aantal incidenten, de reactietijden en de oplostijden);</li> <li>○ – <i>indien van toepassing</i> – mutaties onderaannemers;</li> <li>○ social return.</li> </ul> </li> </ul> <p>Op verzoek van opdrachtgever kunnen rapportages worden uitgebreid, de wijze van aanlevering en/of de frequenties worden gewijzigd.</p> |
| UE 72. | Tenminste twee keer per jaar vindt er tactisch overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Het aantal operationele overleggen is afhankelijk van de behoefte daaraan door beide partijen en worden in onderling overleg gepland. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening verband houdend met de overleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 73. | Opdrachtgever kan aan opdrachtnemer vragen een verbeterplan op te stellen als de dienstverlening niet wordt uitgevoerd conform proces en/of als de KPI's niet worden gehaald. Opdrachtnemer geeft hierin aan welke maatregelen opdrachtnemer neemt om in de toekomst conform proces te kunnen werken en/of de KPI's te kunnen halen. Wanneer na de invoer van het verbeterplan, opdrachtgever in zijn bevestigendocument wederom vaststelt dat de dienstverlening niet conform afspraak is verlopen, heeft opdrachtgever het recht om de raamovereenkomst te ontbinden. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.8. Klachtenafhandeling

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 74. | Opdrachtnemer beschikt tijdens de uitvoering van de Opdracht over een adequate procedure om klachten van opdrachtgever te behandelen. Deze procedure omvat tenminste een ontvangstbevestiging aan opdrachtgever (in geval van schriftelijke klacht) en een terugkoppeling aan opdrachtgever wanneer de klacht is afgehandeld (in alle gevallen). |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 75. | <p>Opdrachtnemer lost klachten van opdrachtgever (ook over eventuele onderaannemers) doorgaans binnen 48 uur (na melding) op, tenzij in overeenstemming met de contractmanager van opdrachtgever anders wordt beslist.</p> <p>Voor telefonische klachten van opdrachtgever geldt het tijdstip van telefonisch melden van de klacht.</p> <p>Voor schriftelijk (per e-mail of webservices) ontvangen klachten van opdrachtgever geldt het tijdstip van ontvangst van de klacht, waarbij opdrachtnemer de klacht binnen één uur na ontvangst bevestigt.</p> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 76. | <p>De klachtenprocedure van opdrachtnemer bevat een systematische afhandeling waarbij opdrachtnemer tenminste het volgende registreert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• datum en tijdstip waarop de klacht is gemeld;</li> <li>• omschrijving van de klacht;</li> <li>• analyse van de klacht;</li> <li>• klachtenafhandeling/oplossing van de klacht;</li> <li>• genomen maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen;</li> <li>• afhandelingstermijn van de klacht (datum en tijdstip afsluiting).</li> </ul> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4.9. Informatiebeveiligingseisen

Sinds 1 januari 2019 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht. Iedere overheidsorganisatie moet de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) hanteren als basis voor informatiebeveiliging. De BIO beschrijft aan welke controls uit de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en NEN-ISO/IEC 27002:2017 moet worden voldaan. Bij alle controls dient, op basis van een individuele risicoafweging, bepaald te worden hoe aan de beveiligingsdoelstelling van de control voldaan kan worden.

Om te kunnen voldoen aan de BIO en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), dient de overheid bij het inkopen van producten of diensten ook eisen op het gebied van informatiebeveiliging te stellen aan haar leveranciers. Dit is voor onderhavige Opdracht gedaan door middel van de ICO Wizard, waarbij opdrachtgever de volgende inkooponderdelen als relevant voor deze Opdracht beschouwt:

- algemeen ketenpartners;
- toegangsbeveiliging.

Als supplementen zijn het basispakket aan maatregelen en de maatregelen betrekking tot beveiligingsniveau BBN2 meegenomen bij gebruik van de ICO Wizard.

De actuele BIO vindt u hier: [bio-versie-104zv\\_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](https://www.bio-overheid.nl/bio-versie-104zv_def.pdf)

De ICO wizard vindt u hier: <https://www.bio-overheid.nl/ico-wizard>

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 77. | Opdrachtnemer voldoet aan de set van informatiebeveiligingseisen zoals opgenomen in bijlage 1a 'Informatiebeveiligingseisen'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| UE 78. | <p>In bijlage 1a 'Informatiebeveiligingseisen' geeft opdrachtnemer per eis (in het daarvoor aangegeven veld) een toelichting. Aan de hand hiervan kan opdrachtgever verifiëren dat opdrachtnemer aan de betreffende eis voldoet. Opdrachtnemer geeft daarbij in ieder geval aan middels welk bewijsstuk opdrachtnemer dit kan aantonen.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt dat <b>bij de aanvang</b> van de raamovereenkomst alle bewijsstukken die zijn gevraagd in bijlage 1a bij opdrachtgever zijn aangeleverd. Opdrachtgever zorgt ervoor dat deze zo spoedig mogelijk – in ieder geval tijdens de implementatieperiode – worden beoordeeld.</p> |