



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Onderhoud & Support MFNP’s en Additionele diensten”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC25-004
Datum : 19-05-2025

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
1.1. Huidige situatie	4
1.1.1. Belastingdienst (perceel 1).....	4
1.1.1.1. Onderhoud & Support	4
1.1.1.2. Consumables	5
1.1.2. DICTU (perceel 2).....	6
1.1.2.1. Onderhoud & Support	6
1.1.2.2. Consumables	6
1.1.3. Xerox Device Management (perceel 1 en 2)	6
Hoofdstuk 2. Generieke eisen	8
2.1. Opdrachtnemer	8
2.2. Werkzaamheden op locatie	8
2.3. Printerdriver	8
2.4. Firmware.....	9
2.5. Afwijkende Incidenten.....	9
Hoofdstuk 3. Belastingdienst (Perceel 1).....	11
3.1. Onderhoud & Support	11
3.1.1. Consumables	11
Hoofdstuk 4. DICTU (Perceel 2)	12
4.1. Fleet Management..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Hoofdstuk 5. Factureren en bestellen (perceel 1 en 2).....	17
Hoofdstuk 6. Beveiliging (perceel 1 en 2).....	18
Hoofdstuk 7. Integriteit (perceel 1 en 2)	21
7.1. Business Etiquette	21
Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (perceel 1 en 2)	22
8.1. Milieu	22
8.2. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	23
8.3. Social return.....	23
Hoofdstuk 9. Juridische kaders (perceel 1 en 2).....	25
Hoofdstuk 10. Prijsstelling.....	26
10.1. Algemene eisen ten aanzien van Vergoedingen	26
10.2. Specifieke eisen ten aanzien van Vergoedingen	26
10.2.1. Belastingdienst (perceel 1).....	26

10.2.2.	DICTU (perceel 2).....	26
10.3.	Indexering Vergoeding	26

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC25-004. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2, 5, 6, 7, 8, 9 en 10 zijn generiek. Hoofdstuk 1.1.1., 1.2.2., 3 en 4 zijn specifiek voor de Belastingdienst of DICTU.

1.1. Huidige situatie

Hieronder volgt een beschrijving van de huidige situatie per perceel. Paragraaf 1.1.3. heeft betrekking op beide percelen.

1.1.1. Belastingdienst (perceel 1)

De Belastingdienst heeft een 3-tal type printers binnen haar organisatie operationeel. Twee typen als Multifunctional en één type als Netwerkprinter.

Deze Multifunctionals en/of Netwerk-printers (hierna: MFNP's) zijn eind 2018 aangeschaft en de eerste uitrol was eind 2019. Begin 2020 is de uitrol verdergegaan, maar door de coronaperiode is dit vertraagd. Uiteindelijk is de gehele uitrol in 2020 afgerond. Er zijn minder MFNP's ingezet dan besteld, hetgeen een voorraad geeft bij de Belastingdienst.

De navolgende typen MFNP's zijn in gebruik:

- LexMark MS812de;
- Xerox AltaLink C8055;
- Xerox AltaLink C8070.

Het aantal MFNP's dat operationeel is:

- Lexmark MS812de – 23 stuks;
- Xerox AltaLink C8055 – 883 stuks;
- Xerox AltaLink C8070 – 7 stuks.

Het aantal MFNP's dat in het magazijn van de Belastingdienst nog op voorraad staat:

- Lexmark MS812de – 18 stuks;
- Xerox AltaLink C8055 – 111 stuks;
- Xerox AltaLink C8070 – 3 stuks.

Een MFNP wordt vervangen indien deze veel Storingen geeft of indien de Opdrachtnemer Opdrachtnemer aangeeft dat de MFNP is versleten. Deze MFNP wordt dan vervangen door een MFNP uit de voorraad zolang deze aanwezig is. Wij zullen de Opdrachtnemer informeren indien een MFNP is vervangen.

De Lexmark Netwerk-printers worden op termijn vervangen door nieuwe printers. De huidige Lexmark Netwerk-printers voldoen niet meer aan de beveiligingsstandaarden, doordat deze geen ondersteuning bieden voor het netwerkprotocol TLS1.2. De Lexmark Netwerk-printers zullen dus verdwijnen uit deze Overeenkomst.

1.1.1.1. Onderhoud & Support

Operationele MFNP's

Op de MFNP's, die operationeel zijn, dient Opdrachtnemer het navolgende Onderhoud & Support te leveren:

- Tweede-lijns Support op de MFNP's, met gebruik van printeronderdelen op elke locatie van de Belastingdienst in Nederland, tijdens reguliere kantoor tijden (ma t/m vrij 08:00-17:00 uur), bestaande uit:
 - Incidentmanagement op de MFNP's (verhelpen van verstoringen);
 - Indien noodzakelijk de upgrade van de printersoftware (zoals firmware en mogelijk andere Programmatuur).
 - Het tijdig aanleveren van Consumables voor de MFNP's.
 - Op verzoek van Belastingdienst het verlenen van (Preventief) Onderhoud op de MFP's.

Het eerste-lijns Support wordt door de Belastingdienst uitgevoerd door 888-Support van de Belastingdienst.

Voorradige MFNP's

Op de MFNP's die op voorraad staan, dient Opdrachtnemer de navolgende diensten te leveren:

- Ondersteuning bij het installeren van MFNP's op locatie (op verzoek van Belastingdienst).
- Een aantal MFNP's die op voorraad staan dienen operationeel klaar te zijn zodat deze direct kunnen worden ingezet, om welke reden dan ook. Hier levert Opdrachtnemer alleen op verzoek van de Belastingdienst ondersteuning. Het gaat hier om een twintigtal (20) Multifunctionals.

Het Onderhoud op de MFNP's geschiedt alleen op verzoek van daartoe bevoegde medewerker van de Belastingdienst aan Opdrachtnemer. Dit geldt ook in het geval de Programmatuur in de MFNP aangeeft dat er Onderhoud plaats dient te vinden. Ook kan er Correctief Onderhoud aan de printer plaatsvinden in het geval er een Storing voor een MFNP is gemeld. Dit is afhankelijk van het inzicht van de monteur of op verzoek van een daartoe bevoegde medewerker van de Belastingdienst.

Incidentmanagement bij MFNP's

In geval van Incidenten op de MFNP's dienen deze te kunnen worden gemeld aan Opdrachtnemer, zodat deze ter plekke kunnen worden verholpen. Dit voor normale Incidenten, zoals vastgelopen papier en ander onheil waardoor printen niet meer (op normale wijze) mogelijk is. Hiervoor geldt dat Opdrachtnemer "next business day" op locatie aanwezig is om een in Storing gemelde printer te repareren. Opdrachtnemer spant zich ten maximaal in om te garanderen dat de MFP op basis van "next business day" weer operationeel is.

Voor afwijkende Incidenten verwacht de Belastingdienst dat de Opdrachtnemer ook op basis van "next business day" op locatie is om de verstoring die zich voordoet te verhelpen. Afwijkende Incidenten zijn Incidenten die mogelijk zijn veroorzaakt door onjuist handelen of ander onheil van buitenaf. Het kan hier gaan om Molest of Incidenten in bijvoorbeeld de firmware of in derden softwareoplossingen. Deze afwijkende Incidenten kunnen door de Opdrachtnemer separaat in rekening worden gebracht (materiaal en arbeidskosten), maar pas na overleg met een daartoe bevoegde medewerker van de Belastingdienst. Over het algemeen zullen dit soort Incidenten besproken worden in een operationeel overleg waarin dan ook het besluit wordt genomen. Deze kosten zijn dus niet in de totaalprijs inbegrepen.

Een landelijk verstoring op alle MFNP's, meerdere kritische MFNP's op een locatie of een MFNP op een kritische locatie kan leiden tot een verhoogde prioritering. In een dergelijke situatie zal directe inzet van Opdrachtnemer en/of fabrikant benodigd zijn. De vereisten voor de Reactietijden en inspanning c.q. resultaatverplichting zijn opgenomen in de concept SLA (Bijlage 7a).

1.1.1.2. Consumables

Consumables zijn regelmatig aan vervanging toe. De Consumables worden, indien de MFNP dit aangeeft of na inzicht van een medewerker van de Belastingdienst, door de afdeling CFD vervangen. De Opdrachtnemer garandeert dat er voldoende voorraad aanwezig is binnen de Belastingdienst, zodat in geval een Consumable vervangen dient te worden, deze aanwezig is.

In het printerpark zijn MFNP's aanwezig die kritisch zijn en waarvan het niet geoorloofd is dat deze MFP's niet beschikbaar zijn voor printen. Voor deze MFNP's dient te allen tijde vervangende Consumables aanwezig te zijn. Een lijst hiervan zal beschikbaar worden gesteld aan de

Opdrachtnemer na gunning. De minimale aanwezige voorraad van de Consumables wordt bepaald door de afdeling CFD van de Belastingdienst en gecommuniceerd aan Opdrachtnemer. De minimale voorraad is gebaseerd op het verbruik in de afgelopen jaren. De Belastingdienst houdt ook een calamiteitsvoorraad aan. Dit gaat om geringe aantallen.

Voor de Fuser geldt dat deze dient te worden vervangen door de fabrikant of gecertificeerde partner van Xerox, vanwege de kostbaarheid van het onderdeel. De MFNP stuurt een melding als deze dient te worden vervangen, waarop vervolgens de Belastingdienst een melding zal doen aan Opdrachtnemer om de Fuser te komen vervangen. De Opdrachtnemer komt de volgende Werkdag deze Fuser vervangen. Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoende Fusers op voorraad heeft om deze te kunnen vervangen wanneer dat nodig is. Dit is alleen van toepassing op de Xerox MFP's.

1.1.2. DICTU (perceel 2)

Dictu heeft de volgende Xerox MFP's operationeel in haar netwerk:

- Xerox 6655i – 69 stuks;
- Xerox C605 -1 stuk;
- Xerox C8035 – 77 stuks;
- Xerox C8070 – 236 stuks;
- Xerox C8135 – 1 stuk;
- Totaal: 384 stuks.

1.1.2.1. Onderhoud & Support

Fleet Management dient op alle MFP's die binnen DICTU aanwezig zijn te worden geleverd. Door het toepassen van Fleet Management garandeert DICTU dat de MFP's als nieuw blijven functioneren.

Fleet Management, inclusief all-in Onderhoud, bestaat uit de volgende werkzaamheden:

- Periodiek reinigen van de MFP's;
- Periodiek opnemen van tellerstand van de MFP's op locatie;
- Bijvullen c.q. vervangen en afvoeren van de Verbruiksartikelen (toner, nietjes);
- Bijvullen c.q. vervangen en afvoeren van afdrukmedia (papier);
- Interne Verhuizingen coördineren en verzorgen;
- Voorraadbeheer van Verbruiksartikelen;
- Voorraadbeheer van afdrukmedia;
- Incidentenafhandeling (Onderhoud & Support);
- Monitoren van de MFP's (Onderhoud & Support).

De standaardtijd waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd is op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. De Service levels voor het Onderhoud & Support t.b.v. Fleet Management zijn opgenomen in de concept SLA (Bijlage 7b).

Fleet Management bestaat uit een deel all-in Onderhoud en een deel Preventief Onderhoud. De afrekening vindt plaats op basis van tellertikken en daarboven op een maandelijks fee per MFNP (in het huidige contract).

1.1.2.2. Consumables

Opdrachtnemer communiceert te allen tijde over de beschikbaarheid van de Consumables.

1.1.3. Xerox Device Management (perceel 1 en 2)

Voor beide percelen geldt dat er in de printeromgeving Xerox Device Management (hierna: XDM) draait. Deze Programmatuur communiceert met de MFNP's en geeft o.a. informatie over de status van de MFNP's. XDM is geïnstalleerd op een dedicated server. De licentie is een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht (perpetual).

Opdrachtnemer dient Onderhoud & Support te leveren voor deze licentie. Dat houdt in dat in geval van een probleem of Incident Opdrachtnemer deze actief zal trachten op te lossen binnen de in de SLA aangegeven Service levels. Opdrachtnemer dient door de eigenaar van de Programmatuur (Xerox) aantoonbaar gerechtigd te zijn om Onderhoud & Support te leveren. Ook dient Opdrachtnemer nieuwe versies van de Programmatuur beschikbaar stellen aan de Opdrachtgever zodra deze beschikbaar worden gesteld door de eigenaar (maker) van de Programmatuur. De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig schriftelijk (email) en gedetailleerd over de aanpassingen die in de nieuwe versies van de Programmatuur beschikbaar is gekomen. In geval van security updates informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever pro-actief (email en telefonisch contact), zodat deze update binnen de Belastingdienst spoedig kan worden geïmplementeerd.

Hoofdstuk 2. Generieke eisen

De eisen in dit hoofdstuk hebben betrekking op beide percelen, dus zowel op Belastingdienst (perceel 1) als DICTU (perceel 2).

2.1. Opdrachtnemer

GUE 1.	Inschrijver is geautoriseerd en gecertificeerd door de fabrikant van de MFNP's om Onderhoud & Support (inclusief reparaties) te leveren op de MFP's in heel Nederland.
UE 1.	Personeel van Opdrachtnemer, die Onderhoud & Support (inclusief reparaties) uitvoeren, zijn daarvoor aantoonbaar gecertificeerd door de fabrikant van de MFNP's.
UE 2.	Opdrachtnemer levert Onderhoud & Support, zowel remote als ter plaatse (on-site), in heel Nederland.
UE 3.	Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal.
UE 4.	Opdrachtnemer is geautoriseerd en gecertificeerd door de fabrikant van XDM om Onderhoud & Support, inclusief Verbeterde en/of Nieuwe Versies, te leveren op deze Programmatuur.

2.2. Werkzaamheden op locatie

UE 5.	Personeel die Opdrachtnemer inzet voor het uitvoeren van Prestatie bij Opdrachtgever, dient in het bezit te zijn van een geldige VOG welke niet ouder is dan 6 maanden. De VOG dient minimaal te voldoen aan de rubrieken 11,12 en 41. Artikel 19.2 Voorwaarden gelden onverkort.
UE 6.	Personeel van Opdrachtnemer dient ten alle tijden een kopie van hun geldige VOG fysiek te kunnen aantonen indien zij werkzaam zijn op locatie van Opdrachtgever.
UE 7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het informeren en instrueren van haar Personeel ten aanzien van de gedragsregels bij de Opdrachtgevers.
UE 8.	Uitvoerend Personeel draagt representatieve bedrijfskleding en presenteert zich als medewerker van Opdrachtnemer. De bedrijfskleding mag niet zijn voorzien van opzichtige reclame-uitingen. Opdrachtgever kan ten aanzien van de presentatie afwijkingen toestaan of beperkingen opleggen.
UE 9.	Alle kosten die voor en door Personeel gemaakt wordt voor de uitvoering van de werkzaamheden dienen in de Vergoeding te zijn verwerkt. Kosten voor bijvoorbeeld vervoer, parkeren en/of verblijfskosten kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

2.3. Printerdriver

UE 10.	Opdrachtnemer garandeert de Beschikbaarheid van en Support op de printerdrivers m.b.t. de actuele versies van de gebruikelijke besturingssystemen, de opvolgende versies en nog door fabrikant ondersteunde voorgaande versies.
UE 11.	Nieuwe versies van de printerdrivers conflicteren niet met geïnstalleerde driver(s) en andere infrastructuur componenten.

UE 12.	Nieuwe versies van de printerdrivers zijn compatible met de bestaande printeromgeving.
UE 13.	Opdrachtnemer levert Verbeterde versies van printerdrivers voor server-based omgevingen die voorzien in de ondersteuning van tenminste de volgende virtuele werkplekomgevingen: Citrix, VMWare, Azure.
UE 14.	Opdrachtnemer garandeert dat de Verbeterde versies van de printerdrivers goed werken binnen Windows, Apple, Unix, Linux en gevirtualiseerde, bijvoorbeeld Citrix, omgevingen.
UE 15.	Verbeterde versies van de printerdrivers voor Windows zijn WHQL (Windows Hardware Quality Labs) of vergelijkbaar gecertificeerd.
UE 16.	Verbeterde versies van de printerdrivers voor Windows en Apple zijn gekeurd op basis van door Microsoft en Apple voorgeschreven procedures.
UE 17.	Distributie en installatie van de Verbeterde versies van de printerdrivers kan binnen de Windows en Apple omgeving plaatsvinden middels het Point and Print mechanisme of modernere methodes (SSCM of MSix).
UE 18.	Verbeterde versies voor de printerdrivers voor de Windows en Apple omgeving zijn beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal.
UE 19.	Als er een security update van de printerdriver beschikbaar komt, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen één Werkdag pro-actief over de beschikbaarheid van de Verbeterde versie aangaande security
UE 20.	Opdrachtnemer kan tweede-lijns Support in relatie tot de printerdriver bij Opdrachtgever leveren. Dit mag remote, tenzij Opdrachtgever expliciet aangeeft dat de werkzaamheden ter plaatse dienen te worden verricht.

2.4. Firmware

UE 21.	Opdrachtnemer stelt Verbeterde versies, Patches en Nieuwe versies van de firmware actief beschikbaar en informeert Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen, indien er een Nieuwe versie van de firmware beschikbaar is. In geval van een security update stelt Opdrachtnemer deze per direct, binnen één Werkdag beschikbaar, en meldt welk security issue hiermee is opgelost.
UE 22.	Storingen met de firmware welke worden veroorzaakt door derde partij software met uitzondering van de software die onder deze uitvraag valt (zoals XDM), en waarvoor de Opdrachtnemer werkzaamheden dient te verrichten, valt niet onder de all-inclusive prijs voor de gevraagde Prestatie. Opdrachtgever zal hiervoor een nadere opdrachtverstrekking sturen aan Opdrachtnemer.

2.5. Afwijkende Incidenten

UE 23.	Indien Opdrachtgever een melding doet van een Incident, bijvoorbeeld bestaande uit Molest, komt gekwalificeerd Personeel van Opdrachtnemer de eerstvolgende Werkdag on site om dit Incident te verhelpen.
UE 24.	Indien er sprake is van Molest, dient dit aantoonbaar gemaakt te worden middels een schaderapport met foto's. Opdrachtnemer mag de kosten die gemaakt zijn, na goedkeuring Opdrachtgever, separaat in rekening brengen.

2.6. Service Level Agreement

2.6.1. Service Levels

De Opdrachtgever sluit met de Opdrachtnemer van ieder perceel een Service Level Agreement (SLA) af aangaande het te leveren Onderhoud & Support. De SLA bevat een beschrijving van de vastgestelde normen in de vorm van Service levels.

UE 25.	De SLA zal na ondertekening door Partijen als bijlage A aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 26.	Opdrachtnemer voert het Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
UE 27.	De DAP zal na ondertekening door Partijen als bijlage B aan de Overeenkomst worden toegevoegd.
UE 28.	<p>In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) wordt in ieder geval vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De werkzaamheden en servicetijden per locatie; • De aanvullende afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden; • Naam en contactgegevens van coördinator en vervanger; • Hoe de continuïteit (vervanging van medewerkers) is geregeld. • Afspraken escalatie en melding (Beveiligings)Incidenten

Hoofdstuk 3. Belastingdienst (Perceel 1)

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de Belastingdienst.

3.1. Onderhoud & Support

Opdrachtnemer is gehouden tot het leveren van tweede-lijns Onderhoud & Support. Opdrachtgever voert zelfstandige eerste-lijns Onderhoud & Support uit bij Incidenten.

UE 29.	De Opdrachtnemer levert tweede-lijns Support voor Incidenten tijdens reguliere kantooruren (8:00 – 17:00).
UE 30.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om een Incident c.q. Storing te melden via: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch; • E-mail.
UE 31.	Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer een verzoek indienen om Onderhoud op een MFNP te komen uitvoeren. Opdrachtgever garandeert dat de volgende Werkdag deze taak, op locatie (on-site) bij Opdrachtgever, zal worden verricht door een gekwalificeerde medewerker van Opdrachtnemer. Onderhoud kan Preventief, Correctief of Innovatief zijn.
UE 32.	Bij Incident c.q. Storing waarbij het noodzakelijk en/of wenselijk vanuit Opdrachtgever is dat Opdrachtnemer on-site komt, garandeert Opdrachtnemer dat daags na de melding of het verzoek gekwalificeerd Personeel van Opdrachtnemer on site bij Opdrachtgever aanwezig is.
UE 33.	Indien een Incident c.q. Storing tot gevolg heeft dat landelijk geen MFNP's, of dat kritische MFNP's niet meer beschikbaar zijn, zal dat leiden tot een hogere prioriteit. Opdrachtnemer zal dan conform SLA Service levels beschikbaar zijn.
UE 34.	Bij het uitvoeren van werkzaamheden op de MFNP garandeert Opdrachtnemer dat de instellingen van de MFNP intact worden gelaten of worden hersteld, tenzij de werkzaamheden dit vereisen.

3.1.1. Consumables

Opdrachtgever vervangt zelf de Consumables, behalve de Fuser van de Xerox Multifunctionals. Die dienen door Opdrachtnemer vervangen te worden indien de MFP dit aangeeft. Opdrachtgever maakt een melding aan Opdrachtnemer indien de Xerox Multifunctional aangeeft dat de Fuser dient te worden vervangen.

UE 35.	Opdrachtnemer vervangt de eerst volgende Werkdag na de melding de Fuser op de gewenste locatie van de Opdrachtgever.
UE 36.	Opdrachtnemer garandeert dat de minimale voorraad Consumables bij Opdrachtgever aanwezig is en zorgt voor aanvulling van de Consumables indien de voorraad onder de minimale voorraad dreigt te komen.
UE 37.	De geleverde Consumables zijn door fabrikant goedgekeurd om te gebruiken in de MFNP's.
UE 38.	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde Consumables optimaal functioneren met de MFP's .

Hoofdstuk 4. DICTU (Perceel 2)

DICTU wenst, als onderdeel van het Onderhoud & Support, Fleet Management in haar omgeving door Opdrachtnemer in te zetten. Op deze wijze worden de klanten van DICTU ontzorgd voor haar printerpark. Fleet Management heeft tot doel dat de MFNP's functioneel beschikbaar blijven.

4.1. Onderhoud & Support

De volgende services zijn van toepassing op DICTU:

- A) Dienst All-in Onderhoud standaard + aangepast + Verhuizingen;
- B) Dienst Fleet Management.

A) All-in Onderhoud

- Dienst All-in Onderhoud standaard;
- Dienst All-in Onderhoud aangepaste tijden (afhandeling van Incidenten).
Bij DICTU is deze service ook van toepassing buiten kantoor tijden:
 - Incidentafhandeling gedurende werktijd 06:00-08:00 uur op Werkdagen;
 - Incidentafhandeling gedurende werktijd 17:00-19:00 uur op Werkdagen.

B) Fleet management

Omvat de volgende werkzaamheden op Werkdagen van 08:00 - 17:00 uur:

- Periodiek reinigen;
- Opnemen tellerstanden;
- Proactief bijvullen, vervangen en afvoeren van product verbruiksartikelen;
- Interne Verhuizingen;
- Voorraadbeheer Verbruiksartikelen;
- Incidentafhandeling;
- Product monitoring.

UE 39.	Opdrachtnemer stelt een vaste coördinator aan voor Opdrachtgever. Deze coördinator is Single Point of Contact (SPOC) voor Opdrachtgever.
UE 40.	De coördinator heeft kennis en ervaring van de Prestatie welke onder deze uitvraag vallen om Fleet Management professioneel te coördineren.
UE 41.	Opdrachtnemer stelt een webbased portaal beschikbaar aan Opdrachtgever. In de portaal kan Opdrachtgever meldingen maken van Incidenten, facturen en tellertikken inzien.
UE 42.	De coördinator of diens vervanger is verantwoordelijk voor het oplossen van Incidenten bij Opdrachtgever. Ter ondersteuning kan de coördinator Incident tickets ontvangen vanuit het Incidentbeheersysteem (portaal) van Opdrachtgever. De definitieve werkwijze wordt vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever, dit zal vast worden gelegd in de DAP.
UE 43.	De medewerkers van Opdrachtnemer die Fleet Management verzorgen dienen aangestuurd te worden door een coördinator van Opdrachtnemer.
UE 44.	De coördinator bewaakt de serviceniveaus en key performance indicatoren (KPI's), waaronder Beschikbaarheid en time to fix. De coördinator neemt preventieve en correctieve maatregelen indien hiertoe aanleiding bestaat. De serviceniveaus en keyperformance indicator zijn opgenomen in de SLA.
UE 45.	De standaard werktijden t.b.v. Fleet Management op een locatie zijn van 8:00 tot 17:00 uur, behoudens Incidenten met een PRIO 1 level.

UE 46.	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende beschikbaarheid van capaciteit om Fleet Management uit te voeren.
UE 47.	Opdrachtnemer draagt zorg dat het Personeel van Opdrachtnemer bereikbaar zijn tijdens het uitvoeren van de Prestatie, minimaal telefonisch en per email.
UE 48.	Periodiek vindt overleg met betrekking tot Fleet Management plaats tussen de coördinator van Opdrachtgever en coördinator van Opdrachtnemer. Het uitvoerend Personeel van Opdrachtnemer wordt vertegenwoordigd door de coördinator. Operationele afspraken zoals frequentie en deelnemers aan dit overleg worden vastgelegd in het DAP tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4.1.1. Werkzaamheden

De werkzaamheden die Opdrachtnemer levert t.b.v. Fleet Management:

UE 49.	<p>Periodiek reinigen van Producten</p> <p>Hieronder wordt het verrichten van de volgende werkzaamheden verstaan (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controle algehele conditie van MFP; • Het reinigen van de glasplaat van MFP; • Reinigen van de onderdelen van de MFP zoals de papiertransportband; • Indien nodig afroepen van de dienst “all-in Onderhoud” (het Onderhoud dat de fabrikant voorschrijft op basis van het verbruik). <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: werkzaamheden worden minimaal eenmaal per week uitgevoerd of vaker indien het gebruik en de conditie van de MFNP dit vereist; • Kwaliteit: werkzaamheden worden op deskundige en Professionele wijze uitgevoerd; • Tijdstip: werkzaamheden worden uitgevoerd met minimale overlast voor de Gebruikers. Werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen de Service Windows en vooraf overeengekomen met Opdrachtgever.
UE 50.	<p>Periodiek opnemen van tellerstanden van MFP</p> <p>Het betreft het periodiek vergaren van de tellerstanden en het in digitale vorm doorgeven van deze informatie aan de Opdrachtgever. De werkwijze en rapportageformaten zullen in overleg met de Opdrachtgever worden bepaald. De tellerstanden kunnen bij Opdrachtgever via XDM worden uitgelezen door Opdrachtnemer, dan wel handmatig.</p> <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: werkzaamheden worden minimaal eenmaal per maand uitgevoerd; • Rapportage: digitaal, uiterlijk de 15e van de volgende maand; • Kwaliteit: de tellerstanden opgenomen en gerapporteerd.
UE 51.	<p>Bijvullen, vervangen en afvoeren van Verbruiksartikelen</p> <p>Het betreft het bijvullen c.q. vervangen en afvoeren van de MFP gebonden Verbruiksartikelen en/of Consumables zoals toner en nietjes. Het doel is dat de gebruiker minimaal wordt geconfronteerd met stilstand als gevolg van het opraken van Verbruiksartikelen. XDM levert informatie over de status van de Verbruiksartikelen van de MFP. De informatie hiervan wordt door Opdrachtgever digitaal aan de medewerker beschikbaar gesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien MFP's geïsoleerd van het netwerk van Opdrachtgever worden ingezet of in een geïsoleerd netwerk zijn opgenomen dient Opdrachtnemer de MFP's met regelmaat, op basis van het gebruik, te controleren. • De restmaterialen van de vervangen Verbruiksartikelen worden duurzaam afgevoerd conform afspraken met Opdrachtgever.

	<p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactief: Bijvullen c.q. vervangen binnen 1 uur na melding; • Preventief: Bijvullen c.q. vervangen ter voorkoming van stilstand; In dit serviceniveau worden Verbruiksartikelen vervangen voordat ze volledig verbruikt zijn. Indien Preventief door onvoorziene omstandigheden faalt, volgt serviceniveau Reactief; • Frequentie: zo vaak als is vereist om stilstand van MFP te voorkomen; • Kwaliteit werkzaamheden reactief: 80% uitgevoerd conform serviceniveau, 100% tweemaal tijd reactief; • Kwaliteit werkzaamheden proactief: 80% uitgevoerd conform serviceniveau; • Kwaliteit: werkzaamheden worden uitgevoerd met minimale overlast voor de gebruikers. <p>Het distribueren van de grijpvoorraad Verbruiksartikelen is als losse activiteit opgenomen. Dit zal in de DAP nader worden uitgewerkt.</p>
--	--

<p>UE 52.</p>	<p>Bijvullen van afdrukmedia</p> <p>Het betreft het bijvullen van de afdrukmedia zoals A4, A3 blanco papier en A4 briefpapier. Het doel is dat de gebruiker minimaal niet wordt geconfronteerd met stilstand als gevolg van een tekort aan afdrukmedia in de printer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De XDM tooling wordt ingezet voor informatie over de status van de afdrukmedia in de MFP. De informatie uit de beheertoolsing wordt door Opdrachtgever digitaal aan de medewerker verstrekt. • De aanschaf van papier valt niet onder deze aanbesteding. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat er voldoende voorraad van papier aanwezig is. <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basis: bijvullen tijdens de ronde; tussentijds zullen gebruikers of daartoe aangewezen Personeel zelf bijvullen vanaf de grijpvoorraad; • Proactief: bijvullen ter voorkoming van stilstand; in deze situatie worden afdrukmedia aangevuld voordat ze volledig verbruikt zijn. De frequentie van de rondes worden hierop afgestemd; • Frequentie: dagelijks gedurende Werkuren of vaker indien het gebruik van de MFP daar aanleiding toe geeft; • Kwaliteit: werkzaamheden proactief 80% uitgevoerd conform service level; • Kwaliteit: werkzaamheden worden uitgevoerd met minimale overlast voor de gebruikers.
---------------	---

<p>UE 53.</p>	<p>Interne Verhuizingen</p> <p>Het betreft de werkzaamheden die nodig zijn om een MFP binnen een locatie te verhuizen (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het tijdstip van Verhuizing afstemmen met de Opdrachtgever; • Het tijdig informeren van betrokken gebruikers (mededeling bij MFP); • Het coördineren van werkzaamheden in relatie tot de Verhuizing, zowel bij interne en externe Verhuizingen; • Het coördineren en begeleiden van een service technicus indien deze is betrokken bij de Verhuizing; • Het verwerken van de administratie in relatie tot de verhuisde MFP; • Het ontkoppelen, verplaatsen, aansluiten van de MFP en deze werkend op te leveren. <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: zo vaak als Opdrachtgever hiertoe een opdracht geeft; • Kwaliteit: Verhuizingen worden alleen uitgevoerd in opdracht van en in afstemming met de Opdrachtgever; • Kwaliteit: Verhuizingen worden binnen één Werkdag afgerond; • Kwaliteit: werkzaamheden worden uitgevoerd met minimale overlast voor de gebruikers.
---------------	---

<p>UE 54.</p>	<p>Voorraadbeheer van Verbruiksartikelen</p> <p>Het betreft het voorraadbeheer van Verbruiksartikelen, waaronder toners, nietjes en onderdelen. De werkzaamheden omvatten (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De distributie van de locatiegebonden voorraad naar de grijpvoorraad; • Het afvoeren van restmaterialen; • Het beheer van de locatiegebonden voorraad van locatie; • Het afroepen van Verbruiksartikelen c.q. afhandelen van automatisch geleverde Verbruiksartikelen via de beheertoolsing. <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: zo vaak als nodig om aan serviceniveau te voldoen; • Kwaliteit: voldoende grijpvoorraad beschikbaar op basis van het gebruik van de MFP. <p>Ter informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever stelt op de locatie voldoende ruimte beschikbaar om een locatiegebonden voorraad aan te houden; • Opdrachtgever stelt nabij de MFP ruimte beschikbaar om een MFP-gebonden grijpvoorraad aan te houden (wordt na gunning in overleg bepaald); • Opdrachtgever stelt voor de locatie geschikte transportmiddelen beschikbaar.
<p>UE 55.</p>	<p>Voorraadbeheer van afdrukmedia</p> <p>Het betreft het voorraadbeheer van afdrukmedia, waaronder A4 blanco, A3 blanco papier en A4 briefpapier. De werkzaamheden omvatten (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De distributie van de locatiegebonden voorraad naar de MFP grijpvoorraad; • Het beheer van de locatiegebonden voorraad; • Het initiëren van het bestellen van afdrukmedia (in afstemming met Opdrachtgever). <p>Voorwaarden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever stelt op de locatie voldoende ruimte beschikbaar om een locatiegebonden voorraad aan te houden; • Opdrachtgever stelt nabij de MFP ruimte beschikbaar om een MFP gebonden grijpvoorraad aan te houden; • Opdrachtgever stelt voor de locatie geschikte transportmiddelen beschikbaar. <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: zo vaak als nodig op basis van verbruik door de MFP en voorraadpositie; • Kwaliteit: voldoende grijpvoorraad beschikbaar op basis van verbruik door de MFP.
<p>UE 56.</p>	<p>Afhandeling Incidenten</p> <p>Het betreft het oplossen en afhandelen van Incidenten. Incidenten kun worden uitgesplitst in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eerste-lijns Incident. Dit zijn Incidenten die door een gebruiker op kunnen worden gelost. De gebruiker ontvangt hiervoor instructies (bijvoorbeeld paperjam) op MFP. Indien de gebruiker om wat voor redenen niet lukt dit op te lossen, zal er een Incident worden gemeld naar de Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan verzoeken het incident remote op te lossen. • Tweede-lijns Incident – dit zijn incidenten welke door een service technicus op locatie dienen worden opgelost. <p>De werkzaamheden omvatten (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none"> • het oplossen van en eerste-lijns Incidenten binnen 1 uur na melding; • het initiëren van een tweede-lijns Incident indien een eerste-lijns Incident niet binnen 1 uur kan worden opgelost; • het initiëren en coördineren van een tweede-lijns Incidenten; • het aanmelden van technicus bij de receptie, zodat deze toegang krijgt; • het begeleiden van de technicus van receptie naar MFP en terug naar receptie;

	<ul style="list-style-type: none"> • het afmelden van het Incident ticket. <p>Indien Opdrachtgever afhandeling Incidenten afneemt start de oplostijd van een Incident bij ontvangst van de melding.</p> <p>Indien Opdrachtgever gebruik maakt van aangepaste oplostijden van Incidenten zal Opdrachtnemer de afhandeling van Incidenten zodanig inrichten dat deze aangepaste oplostijden worden gerealiseerd.</p> <p>Ter informatie Personeel ontvangt het Incident ticket digitaal van Opdrachtgever indien een geautomatiseerd incidentmanagement systeem bij Opdrachtgever wordt gebruikt.</p> <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • frequentie: zo vaak als er Incidenten optreden; • kwaliteit: eerste-lijns Incidenten opgelost binnen 1 uur na melding, tweede-lijns Incident geïnitieerd indien deze oplostijd niet haalbaar blijkt.
<p>UE 57.</p>	<p>Monitoren van de Producten</p> <p>De werkzaamheden omvatten het actief monitoren van de MFNP's.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerker acteert direct op basis van de door het beheerplatform afgegeven signaleringen. <p>Ter informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever verschaft de medewerker van Opdrachtnemer hiertoe toegang tot het beheerplatform en locaties. <p>Service level</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: gedurende werktijden; • Kwaliteit: werkzaamheden worden op deskundige en professionele wijze uitgevoerd.

Hoofdstuk 5. Factureren en bestellen (perceel 1 en 2)

Inleidende tekst, aparte facturatiestroom maar zelfde wijze factureren

Als Leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het Leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op DigiPoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het Leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het Leveranciersportaal. Het huidige Leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe Leveranciersportaal.

UE 58.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het Opdrachtnemersportaal 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 59.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 60.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit Inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 61.	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 62.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst Nieuwe-/Verbeterde versies van de programmatuur van het Leveranciersportaal in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 6. Beveiliging (perceel 1 en 2)

UE 63.	De Opdrachtnemer dient compliant te zijn met de BIO – en eventuele opvolgers, zie https://www.bio-overheid.nl/media/13kduqsi/bio-versie-104zv_def.pdf Dat betekent dat zowel de ISO 27002 controls als de overheidsmaatregelen van toepassing zijn. BBN2 is het standaardniveau van de ICT omgevingen waarin de apparatuur binnen de scope van deze overeenkomst wordt gebruikt.
UE 64.	Opdrachtgever kan eisen dat Personeel van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring dient te ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
UE 65.	Opdrachtgever kan aanvullende screening eisen voor Personeel van of die namens Opdrachtnemer worden ingezet. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
UE 66.	Bij het betreden van een locatie dient het Personeel van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
UE 67.	Opdrachtgever kan bij het betreden van een locatie eisen dat legitimatie in combinatie met een kopie VOG en of kopie persoonlijke geheimhoudingsverklaring plaatsvindt.
UE 68.	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP van de Opdrachtgever(s).
UE 69.	Op initiatief en kosten van Opdrachtgever kan een attack en penetratietest uitgevoerd worden op het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde webbased portaal. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
UE 70.	De Opdrachtnemer kan aanvullende eisen stellen met betrekking tot het veilig verwijderen van media, transport van media en het beheer van verwijderbare media, betrokken bij de dienstverlening. Deze aanvullende eisen mag Opdrachtnemer als Additionele diensten beschouwen.
UE 71.	Accounts op informatiesystemen betrokken bij de dienstverlening beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende professionele autorisatieproces.
UE 72.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgde professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
UE 73.	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoet aan professionele richtlijnen.
UE 74.	Opdrachtnemer beoordeelt en actualiseert minimaal jaarlijks wie vanuit Opdrachtnemer (fysiek) toegang tot gegevens van Opdrachtgever heeft via een operationeel geborgd- en geformaliseerd proces.
UE 75.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd professioneel proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Dienstverlening.
UE 76.	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel.

UE 77.	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde professionele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen toe ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, hetgeen geldt voor alle soorten communicatiefaciliteiten.
UE 78.	<p>Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie die informatie uitwisselen via openbare netwerken moeten hiervoor te allen tijde versleutelde protocollen gebruiken waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend voldoen aan minimaal de volgende vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encryptie : AES 256 of beter; • Hash algoritme SHA2(ISO/IEC 10118-3;2016) of beter; • Beveiligingscertificaten X.509 versie 3 of beter; • Beveiliging van webverkeer: HTTPS versie 1.2 of hoger; • Beveiliging van verbindingen: TLS 1.2, 1.3 of logische opvolger.
UE 79.	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voor beheerdoeleinden niet anders te benaderen dan middels versleutelde protocollen, waarbij de gehanteerde onderliggende encryptiealgoritmes en instellingen uitsluitend de duiding goed mogen hebben in de meest actuele versie van het NCSC document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS 1.3.).
UE 80.	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
UE 81.	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
UE 82.	Gegevens of programmatuur van Opdrachtgever(s), of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever(s).
UE 83.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of Programmatuur van Opdrachtgever(s) op Apparatuur en alle back-up media van Opdrachtgever(s), na contractbeëindiging tussen beide partijen.
UE 84.	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevindt op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze gegevens terug naar Opdrachtgever.
UE 85.	Wanneer gegevens van Opdrachtgever(s) zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich binnen de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden. Gegevens van Opdrachtgever mogen zich enkel en alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden.
UE 86.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, van Personeel betrokken bij de Prestatie.
UE 87.	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging van informatiesystemen betrokken bij de Dienstverlening.
UE 88.	Indien in de software, firmware etc. kwetsbaarheden zitten, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever(s).

UE 89.	Indien de organisatie van de Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gehackt is, meldt Opdrachtnemer dit direct, telefonisch en per e-mail, aan de Opdrachtgever(s).
--------	--

Hoofdstuk 7. Integriteit (perceel 1 en 2)

7.1. Business Etiquette

Opdrachtgever maakt graag gebruik van de kennis en innovatieve kracht uit de markt. Daarvoor werkt de Opdrachtgever samen met Opdrachtnemers. In deze samenwerking speelt u dus een essentiële rol. Opdrachtgever vindt onpartijdigheid en transparantie belangrijk. Daarom maken we afspraken hierover: onze Business Etiquette.

UE 90.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document.
--------	--

Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (perceel 1 en 2)

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Zij wil klanten, behoeftezoekers en Opdrachtnemers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

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

Hoe de Belastingdienst MVI wil toepassen op deze opdracht vindt u in de volgende paragrafen. Hierin zijn de toepasselijke MVI thema's beschreven.

8.1. Milieu

UE 91.	<p>Het wagenpark van de Opdrachtnemer (waarmee de monteurs/ consultants) naar de locaties rijden waar de printers staan, voldoen minimaal aan de Euro6 verordening of zijn elektrische auto's.</p> <p>Opmerking: bepaalde locaties van de Opdrachtgevers bevinden zich op plekken waar zero emissiezones voor vracht- bestelautos geldt, Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij de keuze van het vervoer naar deze locatie.</p>
UE 92.	Opdrachtnemer garandeert dat de Consumables en evt. onderdelen die worden verzonden met zo min mogelijk additionele verpakking wordt verstuurd.
UE 93.	Opdrachtnemer levert een Eco-box waarin de vervangbare Consumables in kunnen worden verzameld en garandeert dat deze eco-box wordt opgehaald voor verdere verwerking van de afgedankte Consumables.
UE 94.	De oude onderdelen van de MFNP's , die vervangen zijn in de MFNP worden door de Opdrachtnemer meegenomen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de onderdelen milieuvriendelijk worden afgevoerd, wellicht hergebruik van bepaalde delen van de onderdelen, of indien mogelijk dat kapotte onderdelen worden gereviseerd. Uitgezonderd hierop zijn de onderdelen die datadrager zijn, deze mogen niet door Opdrachtnemer worden meegenomen.
UE 95.	Opdrachtnemer garandeert de terugname van lege tonercartridges en reconditionering of recycling van de teruggenomen tonercartridges.
UE 96.	Het tonerpoeder in de tonercartridges bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat de stoffen geclassificeerd met de R zinnen R50, R53, R50/53, R52/53, R51/53 en R59 volgens richtlijn 1272/2008 niet zijn toegestaan.
UE 97.	Personeel van Opdrachtnemer neemt na de Installatie, onderhoudsbeurt of het verhelpen van het Incident al het afval dat zij hebben veroorzaakt kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuverantwoorde verwerking van alle afval en verbruiksartikelen.

8.2. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat Opdrachtnemers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Op deze opdracht zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing. De ingevulde en ondertekende bijlage sociale voorwaarden maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

UE 98.	Inschrijver zal de sociale voorwaarden (Bijlage 3) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.
UE 99.	<p>Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012.</p> <p>Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever, www.belastingdienst.nl; • het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

8.3. Social return

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een loonsom hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.

Voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan social return en hoe de invulling geverifieerd kan worden door de Opdrachtgever.

UE 100.	Na het tekenen van de Overeenkomst stemmen Partijen met elkaar af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan social return.
UE 101.	Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return toe (Bijlage VI).

Hoofdstuk 9. Juridische kaders (perceel 1 en 2)

De in Bijlage 2a en 2b van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.2.1. (nadere inlichtingen of vragen over de aanbestedingsstukken). De wijzigingen en/of de aangepaste overeenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

GUE 2.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst (Bijlage 2a of b) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.
--------	--

GUE 3.	Inschrijver gaat akkoord met de concept SLA (Bijlage 7a of b).
--------	--

Hoofdstuk 10. Prijsstelling (perceel 1 en 2)

10.1. Algemene eisen ten aanzien van Vergoedingen

In de in Bijlage V "Prijzenformulier" geoffereerde Vergoedingen dienen alle kosten voor de Prestatie verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

- periodieke rapportages,
- periodiek overleg,
- inspecties,
- evaluaties,
- toekomstverkenningen,
- deelname aan begeleidings- en stuurgroepen,
- reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten,
- het verstrekken van de benodigde toegangscode voor gebruik van de Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing..

UE 102.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Vergoedingen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
---------	--

GUE 4.	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffereerde Prijzen te zijn verwerkt.
--------	--

UE 103.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.
---------	---

10.2. Specifieke eisen ten aanzien van Vergoedingen

10.2.1. Belastingdienst (perceel 1)

Deze Uitvoeringseis geldt voor de Belastingdienst.

UE 104.	Opdrachtnemer levert de Prestatie tegen een Vergoeding welke gebaseerd is op basis van een tellertik per afgedrukte pagina. Dit is een all-in prijs voor het leveren van Onderhoud, Support, Consumables en vervangende onderdelen.
---------	---

10.2.2. DICTU (perceel 2)

Deze Uitvoeringseis geldt voor DICTU.

UE 105.	Fleet Management bestaat deels uit een vergoeding per printer-tik met daarbovenop een vaste vergoeding per printer.
---------	---

10.3. Indexering Vergoeding

De door Inschrijver geoffereerde Vergoedingen, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage V, mogen vanaf 2027 jaarlijks en steeds per 1 januari geïndexeerd worden op basis van de CBS tabel 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2020 = 100)';

onderwerp: CAO- lonen incl. bijz. beloningen; SBI2008: M-N Zakelijke dienstverlening, conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=Cos5EC>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november van enig jaar aan de contractmanager ter goedkeuring te worden aangeboden, waarbij het op dat moment – door het CBS – meest recent beschikbare en gepresenteerde indexcijfer, Jaarmutatie per kwartaal, gehanteerd wordt. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

Voorbeeld: als de overeenkomst op 1 januari 2025 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 7,1% geweest (jaarmutatie DPI 3e kwartaal 2024, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE 106.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Vergoedingen mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.3. De eerste indexering vindt niet eerder dan 1 januari 2027 plaats.
UE 107.	Opdrachtnemer dient voor 1 november, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.