



BIJLAGE A SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT

Europese aanbesteding

“Ergonomische (ICT-)hulpmiddelen en diensten”

Versie : 1.0
Kenmerk : IUC25-002
Datum : 02-06-2025

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Inleiding	3
Hoofdstuk 2. Eisen en wensen	4
2.1 Ondersteuning	4
2.2 Assortiment.....	4
2.3 Technische specificaties.....	5
2.4 Productwijzigingen	6
2.5 Opleiding.....	9
2.6 Logistieke kaders	9
2.7 Factureren en bestellen	10
Hoofdstuk 3. Integriteit	12
3.1. Business Etiquette	12
Hoofdstuk 4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	13
4.1. Milieu	13
4.2. Ketenverantwoordelijkheid (ISV)	13
Hoofdstuk 5. Juridische kaders	14
Hoofdstuk 6. Prijsstelling.....	15
6.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen	15
6.2. Indexering Prijs.....	15

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC25-002. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Hoofdstuk 2. Eisen en wensen

2.1 Ondersteuning

Opdrachtgever dient een beroep te kunnen doen op de inzet van een technisch/functioneel productspecialist voor de volgende processen:

- problemen;
- verstoringen/Incident;
- productwijzigingen;
- modelwisselingen;
- certificering van alle producten en certificering van “logische opvolgers”;
- beantwoording van overige vragen die vanuit de Opdrachtgever met betrekking tot ondersteuning gesteld kunnen worden.

Opdracht tot de inzet van deze productspecialist kan uitsluitend door de daartoe geëigende productverantwoordelijke van de IV-organisatie van Opdrachtgever worden verschaft.

UE 1.	De inzet van deze productspecialist dient fysiek op de locaties in Apeldoorn plaats te vinden of aanwezig te zijn voor de betreffende (bovengenoemde) werkzaamheden. In overleg en na akkoord van Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden, indien mogelijk, ook op afstand worden verricht.
UE 2.	Opdrachtnemer levert, na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen een technisch/functioneel productspecialist voor ondersteuning.
UE 3.	Voor de inzet van een technisch/functioneel productspecialist tijdens het certificeringsproces of bij optredende structurele problemen, worden door de Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht.
UE 4.	Opdrachtnemer dient alle documentatie over het aangeboden product, opties, uitbreidingen en diagnose(software) kosteloos digitaal ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Onder documentatie wordt onder meer datasheets, FAQ's, known errors, en de daarbij behorende workarounds, whitepapers en overige documentatie verstaan.
UE 5.	Indien nodig, zal Personeel van Opdrachtnemer dat betrokken wordt bij het uitvoeren van een opdracht en beschikking krijgt over vertrouwelijke informatie, een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

2.2 Assortiment

In Bijlage 6 treft u een overzicht aan van het kernassortiment welke in gebruik is bij de Opdrachtgever. De naam van de producent alsmede het typenummer zijn uitsluitend als referentie vermeld met het doel dat geen misverstand kan bestaan over de technische en functionele eisen die de Opdrachtnemer aan de betrokken Producten stelt (met het doel dat de te leveren Producten conform technische en functionele eisen gelijkwaardig zijn aan de in de lijst genoemde Producten).

GUE 1.	Inschrijver kan alle Ergonomische (ICT-)hulpmiddelen leveren zoals opgenomen in het kernassortiment (Bijlage 6). Indien de Inschrijver een ander Product levert dan het in het kernassortiment opgenomen Product, dan toont de Inschrijver aan dat dit Product technisch en functioneel tenminste gelijkwaardig is aan het Product zoals het is opgenomen in het kernassortiment.
UE 6.	Opdrachtnemer levert ook maatwerk wanneer de Producten uit het kernassortiment niet toereikend zijn om de medewerker de juiste fysieke ondersteuning te geven.
UE 7.	Opdrachtnemer levert, na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever, binnen 5 werkdagen een Product van derden.

UE 8.	Producten die niet in het kernassortiment van de Opdrachtnemer zitten, betreft hij van derden. Opdrachtnemer treedt hier als “tussenhandelaar” op en biedt dezelfde fabrieksgarantie en ondersteuning als bij een Product dat rechtstreeks geleverd wordt door de Opdrachtnemer.
-------	--

W1	Extra functionaliteit naast curatief In het kernassortiment (Bijlage 6) staan Producten benoemd, die curatief worden ingezet bij bepaalde medische problemen. Kunt u, naast het beschreven kernassortiment, nog andere Ergonomische ICT-middelen aanbieden, die oplossingen bieden voor medische problemen die niet opgelost worden met het huidige kernassortiment? Benoem en beschrijf deze. Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 4 pagina's A4, exclusief voorblad. Bied leesbare tekst bijvoorbeeld met lettertype Arial, lettergrootte ten minste 10 en regelafstand 1,0). De beschrijving bevat geen hyperlinks. Deze worden niet bekeken of beoordeeld. <table> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> <tr> <td>Meer dan 10 functionaliteiten</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Tussen de 5 en 10 functionaliteiten</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Minder dan 5 functionaliteiten</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Geen</td><td>0</td></tr> </table> Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 10 van 100.	Scoremodel	Punten	Meer dan 10 functionaliteiten	10	Tussen de 5 en 10 functionaliteiten	5	Minder dan 5 functionaliteiten	1	Geen	0
Scoremodel	Punten										
Meer dan 10 functionaliteiten	10										
Tussen de 5 en 10 functionaliteiten	5										
Minder dan 5 functionaliteiten	1										
Geen	0										

W2	Garantietermijn De inschrijver biedt additionele garantie bovenop de standaard garantietermijn van 2 jaar. Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 1 pagina A4, exclusief voorblad. Bied leesbare tekst bijvoorbeeld met lettertype Arial, lettergrootte ten minste 10 en regelafstand 1,0). De beschrijving bevat geen hyperlinks. Deze worden niet bekeken of beoordeeld. <table> <tr> <th>Scoremodel</th><th>Punten</th></tr> <tr> <td>4 jaar (contractduur)</td><td>10</td></tr> <tr> <td>3 jaar</td><td>5</td></tr> <tr> <td>2 jaar</td><td>0</td></tr> </table> Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 10 van 100.	Scoremodel	Punten	4 jaar (contractduur)	10	3 jaar	5	2 jaar	0
Scoremodel	Punten								
4 jaar (contractduur)	10								
3 jaar	5								
2 jaar	0								

2.3 Technische specificaties

Dit hoofdstuk gaat in op de technische specificaties van de te leveren Producten. Daarnaast worden eisen en wensen gesteld met betrekking tot het gebruik van Programmatuur, drivers en overige specificaties. In verband hiermee worden de volgende eisen gesteld:

GUE 2.	De Inschrijver dient volledige (technische) specificaties aan te leveren van alle Producten (hierbij geldt dat Producten die in meerdere maten en/of in een linkshandige en een rechtshandige variant voorkomen als één (1) Product gezien worden), zoals in het kernassortiment in Bijlage 6 zijn opgegeven.
UE 9.	De Producten die u levert dienen compatible zijn met de huidige besturingssysteem op de PC's van de Opdrachtgever (Mac OS 15.3.2 van Apple of Windows 11 van Microsoft en mogelijke opvolgers).

UE 10.	De kosten die nodig zijn om het door u aangeboden Product compatible te maken met het huidige besturingssysteem dat door Opdrachtgever wordt gebruikt, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
UE 11.	De lay-out van de geleverde toetsenborden voldoet aan de Qwerty standaard en/of de US International standaard.

2.4 Productwijzigingen

Omdat de Belastingdienst infrastructuur groot en complex is wordt gestreefd naar zo min mogelijk differentiatie, zoveel mogelijk standaardisatie en betrouwbaarheid, en zo min mogelijk wijzigingen. Vóórdat de uitrol van hard- en software kan plaatsvinden, doorloopt ieder nieuw Product een intern certificeringstraject. De doorlooptijd van een dergelijk traject bedraagt tussen de één (1) en zes (6) maanden. Iedere wijziging (hoe klein en onbetekenend ook) betekent dat het Product opnieuw gecertificeerd moet worden. Het is daarom van belang dat de hard- en software van de Producten zo ongewijzigd mogelijk blijft.

Gezien het feit dat sommige wijzigingen van de (technische) specificaties onontkoombaar zijn, is het van belang deze zo vroeg mogelijk te onderkennen zodat de wijziging en de daaraan gekoppelde werkzaamheden zo snel mogelijk ingeschat kunnen worden.

UE 12.	Opdrachtnemer zal met betrekking tot een (technische) wijziging tijdig in overleg treden met de Opdrachtgever. Indien onbekende en derhalve niet geaccepteerde wijzigingen toch door Opdrachtnemer worden uitgeleverd, zullen de eventuele kosten ten aanzien van preventieve en/of correctieve acties ten laste van de Opdrachtnemer komen.
UE 13.	Wanneer de producent aankondigt dat een Product niet meer leverbaar is of dat er een wijziging in/van het Product plaatsvindt, maakt Opdrachtnemer dit binnen 30 Kalenderdagen na aankondiging van de producent kenbaar bij Opdrachtgever.
UE 14.	In geval van een wijziging zal er, met medewerking van de Opdrachtnemer, een hernieuwde certificering plaatsvinden binnen de technische infrastructuur van de Opdrachtgever door middel van een acceptatietest.
UE 15.	In geval van een uitfasering van een Product, dient het gewijzigde of opvolgende model, ten behoeve van een acceptatietest, aan de Opdrachtgever te worden aangeboden op kosten van de Opdrachtnemer. Het ontvangen gewijzigde testmodel wordt bij ontvangst eigendom van de Opdrachtgever.
UE 16.	Indien de acceptatietest niet slaagt, is Opdrachtnemer verplicht een alternatief te bieden met ten minste dezelfde functionaliteiten en technische specificaties. Het alternatief wordt wederom getest door middel van een acceptatietest.
UE 17.	Opdrachtnemer levert elk Product zoals benoemd in Bijlage 6 gedurende de gehele contractperiode identiek geconfigureerd en geprepareerd conform de door Opdrachtgever aangeleverde specificaties.
UE 18.	Indien een door Opdrachtnemer voorgestelde opvolger naar mening van de Opdrachtgever niet gelijkwaardig is, dient Opdrachtnemer een nieuw alternatief aan te leveren.
UE 19.	Opdrachtgever wordt binnen 30 Kalenderdagen na bekendmaking van producent geïnformeerd over een End Of Life (EOL) van een Product uit het kernassortiment (Bijlage 6).

UE 20.	Indien Opdrachtnemer de door de Opdrachtgever gewenste (al dan niet functioneel omschreven) Prestatie op enig moment gedurende de contractperiode, om welke reden dan ook, niet kan leveren, heeft Opdrachtgever het recht om de betreffende Prestatie bij een derde partij in te kopen.
--------	--

UE 21.	Voortschrijdend inzicht en wetenschappelijke ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat er nieuwe of verbeterde Producten op het gebied van ergonomie op de markt beschikbaar komen. In het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden deze ontwikkelingen besproken en naar aanleiding van dit overleg kunnen deze Producten tussentijds in het kernassortiment worden opgenomen. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan.
--------	---

W3	Actuele ontwikkelingen Als specialist op het gebied van ARBO en ergonomie volgt u de meest actuele ontwikkelingen. U bent tevens bereid relevante ontwikkelingen op proactieve wijze en op regelmatige basis met de Opdrachtgever te delen zodat deze tijdig wordt geïnformeerd. Het betreft hier bijvoorbeeld verdere ontwikkelingen voor bestaande Producten, Producten/oplossingen voor aandoeningen die minder bekend zijn, maar vaker voorkomen. Vraag Licht toe op welke wijze u de actuele ontwikkelingen op het gebied van ARBO en ergonomie volgt, dan wel bijdraagt aan deze ontwikkelingen. In uw beantwoording werkt u ten minste de volgende aspecten uit: • Hoe en met welke frequentie zorgt u ervoor dat u over de meest actuele ontwikkelingen op de hoogte bent; • Op welke wijze borgt u de opgedane kennis en expertise structureel in uw organisatie; • De frequentie waarmee u de opgedane kennis regelmatig en op proactieve wijze deelt met de Opdrachtgever • Op welke wijze draagt u eventueel bij aan actuele ontwikkelingen. Beoordeling Uw antwoord wordt beoordeeld op: - Volledigheid. De mate waarin het antwoord concreet en volledig is door in te gaan op alle hierboven genoemde aspecten; - De mate van intensiteit en variëteit van gevolgde opleidingen, cursussen, beurzen en dergelijke; - De mate waaruit blijkt dat opgedane kennis en ervaring structureel geborgd is in uw organisatie; - De mate van activiteit en creativiteit bij het zoeken naar nieuwe ontwikkelingen of het zelf bijdragen aan innovaties of nieuwe ontwikkelingen; - De beantwoording is, waar mogelijk SMART uitgewerkt. Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze wens is: 2 pagina's A4, exclusief voorblad. Bied leesbare tekst bijvoorbeeld met lettertype Arial, lettergrootte ten minste 10 en regelafstand 1,0). De beschrijving bevat geen hyperlinks. Deze worden niet bekeken of beoordeeld. Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 40 van 100.
----	---

W4	Actieve rol innovatie Als specialist op het gebied van ARBO en ergonomie initieert u ontwikkeltrajecten. U neemt daarin een actieve rol. Ter beoordeling van deze wens geeft u in een toelichting een
----	--

	praktijkvoorbeeld van een door u geïnitieerd ontwikkeltraject en de implementatie van dit Product. U beschrijft daarbij: • Uw rol; • De aanleiding; • Het resultaat. Beoordeling Uw antwoord wordt beoordeeld op: - De mate waarin de beantwoording volledig is en ingaat op alle hierboven genoemde aspecten; - De mate van effectiviteit (validiteit); - De mate van efficiëntie; - Relevantie van de activiteit; - Mate van transparantie (onderbouwing); - Mate van klantvriendelijkheid (plaats- en tijdonafhankelijk) en flexibiliteit is gerealiseerd. Het maximale aantal pagina's voor beantwoording van deze vraag is 1,5 A4, Lettertype Arial 10. Maximaal te behalen aantal punten wegingsmodel: 40 van 100.
--	---

UE 22.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contractmanager van Opdrachtgever per de eerste week van ieder kalenderkwartaal, door middel van een Excel-sheet, over de geleverde Prestatie. Daarnaast wordt tevens aangegeven of, en zo ja welke, wijzigingen er te verwachten zijn met betrekking tot Producten. De opmaak van deze sheet wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld en vastgelegd.
--------	---

UE 23.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contractmanager van de Opdrachtgever per de eerste van ieder kalenderkwartaal een overzicht van door Opdrachtnemer verholpen of lopende verstoringen.
--------	--

UE 24.	Opdrachtnemer dient één (1) contactpersoon aan te wijzen waarmee de Opdrachtgever alle zaken voortkomend uit de Raamovereenkomst bespreekt. In uitzonderlijke gevallen kan de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever gevraagd worden rechtstreeks aan de medewerker te adviseren.
--------	--

Op het moment dat een medewerker een aanvraag doet voor een ergonomische aanpassing is er al een medische indicatie aanwezig. Vervolgens worden de Producten besteld of wordt extra advies gevraagd aan de Opdrachtnemer. Ervaringen uit het verleden geven aan dat het vragen om extra advies gemiddeld 5 á 10 keer per jaar voorkomt. Aan deze cijfers kunnen geen verdere rechten worden ontleend.

GUE 3.	De eerste 20 uren aan advies gedurende de totale initiële contractduur (2 jaar) dient Opdrachtnemer kosteloos aan te bieden.
--------	--

GUE 4.	Inschrijver dient een uurtarief af te geven voor advisering boven de genoemde 20 uren (zie hiertoe het prijzenformulier in bijlage VIII).
--------	---

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het optimaal kunnen faciliteren van medewerkers die behoefte hebben aan ergonomische Producten en/of diensten ter ondersteuning van de uitvoering van hun werk. Dit betekent dat wij behoefte hebben aan de inzet van een HBO of gelijkwaardig gediplomeerde ergonoom, die zich niet alleen goed kan inleven in behoeften van onze medewerkers, maar ook goed op de hoogte is van de werkomgeving van de Opdrachtgever, waarin

onze medewerkers hun taken verrichten. Inmiddels is de werkomgeving gewijzigd naar het 'hybride werken' waarbij medewerkers van de Opdrachtgever een deel van hun werkzaamheden thuis uitvoeren. De huidige verwachting is dat deze manier van werken stand zal houden in toekomst.

UE 25.	De Opdrachtnemer garandeert de inzet van een HBO of gelijkwaardig gediplomeerd ergonoom binnen 5 Werkdagen vanaf het moment van aanvragen.
--------	--

2.5

Opleiding

De ergonomische (ICT) ondersteuning aan de individuele medewerker van de Opdrachtgever wordt verzorgd door onder andere de volgende organisatie-onderdelen binnen de Belastingdienst:

- 1e lijns servicedesk: deze medewerkers verzorgen het eerste contact met de klant. De helpdesk tracht verstoringen aan de werkplek telefonisch te verhelpen op basis van FAQ's, known-errors en/of work arounds. Wanneer dit niet het gewenste effect heeft zal de verstoring, het probleem of de vraag naar een 2e of 3e lijns serviceteams/development team worden doorgezet van de afdeling End User Services (EUS).
- On Site Support medewerkers: deze medewerkers van de afdeling EUS kunnen problemen eventueel op locatie verhelpen.
- Werkplek-specialisten: Bij wederkerende problemen zal een PC-specialist van EUS worden ingeschakeld. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen in de IT-infrastructuur.
- Servicedesk: Bewaken het incidentproces binnen de Opdrachtgever en voortgang van een uitbesteed incident bij externe Opdrachtnemers. In voorkomend geval zal er een escalatietraject worden gevolgd. Hiervoor hebben ze onder andere contacten met de Opdrachtnemer en de klant.
- 1e lijns ergonomisch werkplekadvisers: medewerkers die landelijk verspreid zitten en eenvoudig ergonomisch advies geven met betrekking tot zithouding, beeldschermpositionering, gebruik muis/toetsenbord.
- Preventieadviseurs: De preventieadviseur zit landelijk verspreid, is er voor iedere medewerker en is laagdrempelig te benaderen voor advies over veilig en gezond werken. Ergonomie in breedste zin is een belangrijk onderdeel van hun werk, waarbij ook kennis van arbo ICT van belang is.

Om ervoor te zorgen dat bovenstaande medewerkers kennis van de Producten bezitten om hun functie voldoende uit te kunnen voeren, worden onderstaande eisen gesteld:

UE 26.	Opdrachtnemer biedt passende standaard opleidingen, trainingen, instructies of seminars aan voor ten minste bovengenoemde rollen en verzorgt, op aanvraag offerte van de Opdrachtgever, voor de in hoofdstuk 2.5 genoemde medewerkers van Opdrachtgever, een passend onderricht (zoals cursussen, instructies, productsessies en seminars).
--------	---

UE 27.	De Opdrachtgever kan tot vijf (5) werkdagen voor aanvang van een opleidingstraject kosteloos wijzigingen doorvoeren in zowel het tijdstip als het aantal deelnemers.
--------	--

UE 28.	In het geval een opleidingstraject gekoppeld is aan de aflevering van de apparatuur en/of werkplek-beheertools en indien de aflevering wordt uitgesteld of vertraagd en te wijten is aan Opdrachtnemer, dan is Opdrachtgever gerechtigd kosteloos wijzigingen in zowel het tijdstip als het aantal deelnemers van het opleidingstraject door te voeren.
--------	---

2.6

Logistieke kaders

Om het logistieke proces zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren, stelt de Opdrachtgever diverse voorwaarden aan haar Opdrachtnemer met betrekking tot opdrachtverstrekking, communicatie, administratie en leverbetrouwbaarheid.

GUE 5.	Opdrachten ten behoeve van de Prestatie vinden op afroep plaats.
--------	--

UE 29.	Uw levertermijn is maximaal 10 Werkdagen na ontvangst van de opdracht.
--------	--

UE 30.	De ontvangst en inhoud van de opdracht bevestigt u binnen twee (2) werkdagen. Hierin wordt ten minste het volgende opgenomen: aantallen, SAP artikelnummers van de Opdrachtgever, artikelomschrijving van Opdrachtgever, leverdatum, prijs en afleveradres.
UE 31.	Opdrachtnemer geeft uiterlijk twee (2) werkdagen voor de geplande levering, het dagdeel van levering door aan Opdrachtgever.
UE 32.	Opdrachtnemer levert een opdracht compleet en in één (1) verpakking op de bij de Inkoopopdracht opgegeven locatie.
GUE 6.	Opdrachtnemer dient overal in Nederland te kunnen leveren. Verzendkosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
UE 33.	Indien er sprake is van levering van grote aantallen Producten (>50 stuks) worden er afwijkende logistieke (projectmatige) afspraken gemaakt.
UE 34.	Op alle communicatie betreffende orders dient de Opdrachtnemer het bestelnummer van de Opdrachtgever te vermelden. Daarnaast dienen op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden: inkoopordernummer, SAP artikelnummer en artikelomschrijving van de Opdrachtgever, verpakkingseenheid en indien gewenst het Belastingdienst-configuratienummer.
UE 35.	Indien bij ontvangst blijkt dat een Product niet werkt, zal dit ten minste binnen vijf (5) Werkdagen kenbaar gemaakt worden aan de Opdrachtnemer. Een dergelijke levering wordt aangemerkt als een DOA (Dead On Arrival). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kosteloze vervanging, binnen een termijn van 10 Kalenderdagen, van de defecte Producten/componenten nadat de Opdrachtgever het defect gemeld heeft. De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor de afvoer van deze defecte Producten en draagt zorg voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal.
UE 36.	Deelleveringen zijn alleen toegestaan na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. De opdracht wordt administratief pas als afgehandeld beschouwd op het moment dat de volledige order afgeleverd is.
UE 37.	Producten/componenten worden op een gangbare wijze verpakt. De verpakking dient bestand te zijn tegen normale handelingsactiviteiten. De Opdrachtgever beslist of zij zelf zorg draagt voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal. Indien de Opdrachtgever besluit dat ze het verpakkingsmateriaal niet zelf afvoert/hergebruikt, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor afvoer van het verpakkingsmateriaal
UE 38.	De Prestatie is bestelbaar en leverbaar vanaf het moment dat het contract ondertekend wordt.

2.7

Factureren en bestellen

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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://home.hulpdesk-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 39.	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 40.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 41.	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 42.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan zijn kant. 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.

Hoofdstuk 3. Integriteit

3.1. Business Etiquette

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

UE 43.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 4 van het Beschrijvend Document.
--------	--

Hoofdstuk 4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

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

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 transitie, 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.

4.1. Milieu

UE 44	In de kunststofonderdelen zwaarder dan 25 gram mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).
UE 45	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan of moeten deze overeenkomstig de definities van EN 13432 biologisch afbreekbaar of composteerbaar zijn.

4.2. Ketenvaantwoordelijkheid (ISV)

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers 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 Raamovereenkomst.

GUE 7	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.
-------	--

Hoofdstuk 5. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen concept Raamovereenkomst 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. van het Beschrijvend Document (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 8

Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf.

Hoofdstuk 6. Prijsstelling

De volgende Prijzen worden onderscheiden:

- Prijzen kernassortiment;
- Uurtarief productspecialist;
- Uurtarief ergonoom.

6.1. Algemene eisen ten aanzien van Prijzen

In de in Bijlage VIII “Prijzenformulier” geoffreerde Prijzen 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 Prestatie,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Prestatie.

UE 45.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de Prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een optimaal functioneren van de Prestatie conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen, kan Opdrachtnemer niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.
GUE 9	Eventuele valutarisico's zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht in de geoffreerde Prijzen te zijn verwerkt.
UE 46.	Voor zover Opdrachtnemer gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in het Prijzenformulier vermelde bedragen worden verhoogd met het geldende percentage omzetbelasting.

6.2. Indexering Prijs

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in het spreadsheet Prijzenformulier, Bijlage VIII, mogen vanaf 2026 jaarlijks en steeds per 15 november geïndexeerd worden op basis van de CBS-tabel ‘Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2021 = 100’, (CPA2008, kwartaalindex) conform de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=AE1CF>

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 15 oktober 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, Jaarmutatatie 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 2024 geïndexeerd had mogen worden, was de prijsindexatie 4,5% geweest (jaarmutatatie DPI 3e kwartaal 2023, meest recent beschikbare indexcijfer).

UE 47.	De door de Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen mogen jaarlijks per 15 november geïndexeerd worden conform paragraaf 6.2. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan één (1) jaar.
UE 48.	Opdrachtnemer dient voor 15 oktober, voorafgaande aan de genoemde momenten van indexering, een schriftelijk verzoek in met bijbehorende onderbouwing om voor de indexering in aanmerking te komen.