



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht

Behorende bij:

Openbare Europese aanbesteding huur en koop van frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud IUC 25-607

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	4
2.2.1. Milieucriteria	4
2.3. Business Etiquette	4
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	5
3.1. Algemene voorwaarden	5
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	6
4.1. Prijsstelling.....	6
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	7
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht	9
5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht.....	9
5.1.1 Eisen aan de levering van frezen en semiautomatische enveloppenopeners.....	9
5.1.2 Eisen met betrekking tot regelgeving en het in te zetten personeel	9
5.1.3 Eisen met betrekking tot contractmanagement.....	10
5.1.4 Eisen met betrekking tot opdrachtverstrekking	11
5.1.5 Eisen met betrekking tot de te onderhouden post openmachines.....	12
5.1.6 Eisen aan gehuurde frezen en semiautomatische postenveloppenopeners	13
5.1.7 Eisen aan koop frezen en semiautomatische postenveloppenopeners	13
5.1.8 Eisen aan alle frezen en semiautomatische postenveloppenopeners	13
5.1.9 Eisen te stellen aan frees.....	14
5.1.10 Eisen te stellen aan semiautomatische enveloppenopener.....	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Openbare Europese aanbesteding “huur en koop van frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud”. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
-------	--

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC 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 (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.

2.2.1. Milieucriteria

UE 1.	Voertuigen die nodig zijn tijdens en voor de uitvoering van de werkzaamheden en diensten voldoen ten minste aan emissieklasse 4 (IE4=Super Premium Efficiency, zeer zuinig).
UE 2.	De door Opdrachtnemer aangeboden Apparatuur dient ten minste te voldoen aan de geldende Richtlijn Nederlandse Overheid (AI-07, Kantoren) ten aanzien van uitstoot van schadelijke stoffen en geluidsnormen
UE 3.	Alle verpakkingsmaterialen en/of onderdelen (vervangingsonderdelen en onderdelen met betrekking tot het onderhoud) van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners die gebruikt zijn op de locatie van de afdeling Centrale Invoer Heerlen (hierna CI Heerlen) dienen kosteloos door opdrachtnemer te worden afgevoerd tenzij schriftelijk anders met Belastingdienst overeengekomen.

2.3. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennisgenomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document.
UE 4.	Opdrachtnemer garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (incl. Bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 4.	De ARVODI-2025 (bijlage 3a) is van toepassing op de diensten die worden afgenomen onder de raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI-2025, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
--------	--

Eis 5.	De ARIV-2018 (bijlage 3b) is van toepassing op de leveringen die worden afgenomen onder de raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARIV-2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
--------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro, afgerond op 2 decimalen achter de komma en exclusief btw.
Eis 7.	Alle met de diensten en levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad (Bijlage C). Administratie- en facturatiekosten kunnen niet apart in rekening worden gebracht.
UE 5.	Na afloop van de garantieperiode dient de opdrachtnemer bij het vervangen van onderdelen van de koopmachine waarvan de totale vervangingswaarde, inclusief uurloon, hoger is dan €500,- exclusief btw, voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever te ontvangen. Voor deze vervangingen legt de opdrachtnemer een gespecificeerde offerte voor, waarin onderdelen, kosten, urenraming en eventuele bijkomende kosten zijn opgenomen. De werkzaamheden worden pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Indien de kosten voor de vervanging lager zijn dan €500,- is er geen schriftelijke goedkeuring nodig. Alle prijzen en tarieven worden gehanteerd conform de inschrijving van opdrachtnemer.
Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 9.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 10.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. Niet of niet volledig ingevulde prijzenbladen worden ongeldig verklaard en leidt tot uitsluiting.
Eis 11.	Het is niet toegestaan 'met prijzen te schuiven', zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het ander prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.
Eis 12.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 13.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 14.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 15.	De voorrijkosten voor de locatie CI Heerlen voor alle dienstverlening bedragen maximaal €121,00 excl. btw.
Eis 16.	Het uurloon van de monteur voor zowel preventief als correctief onderhoud bedraagt maximaal €96,80 excl. btw. Bij een hoger uurtarief bij inschrijving volgt uitsluiting

Eis 17.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 18.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
UE 6.	De prijzen voor diensten worden als volgt geïndexeerd: De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 juni 2028. Na deze datum zullen de prijzen, zoals opgegeven in het prijzenblad (bijlage C), jaarlijks vanaf 1 juni 2028, worden aangepast met de jaarmutatie van de indexreeks "Cao-lonen, Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)" tabel G-N, commerciële dienstverlening of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het tweede kwartaal van de reeks Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?ts=1709638574887 De bandbreedte van de indexering bedraagt altijd minimaal -8% en maximaal +8%. Tariefwijzigingen buiten deze grenzen worden niet doorgevoerd. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 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. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
UE 7.	De prijs van de te huren machine mag niet meer dan 1/30 betreffen van de aanschafprijs van een nieuwe machine.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 8.	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 Nadere opdracht en de inkooporderregel.
UE 9.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door opdrachtnemer.
UE 10.	De Nadere offerteaanvraag wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar opdrachtnemer. Deze Nadere offerteaanvraag geldt als opdrachtbevestiging van de opdrachtgever, tot levering van frezen en semiautomatische enveloppenopeners door opdrachtnemer.
UE 11.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan 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 facturatieprogrammatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht

Eis 19.	De invulling van de inschrijver op het onderdeel kwaliteit in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document zal bij gunning als basis dienen voor de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in onderling overleg, aanpassingen te doen op de invulling van dit onderdeel.
---------	--

5.1.1 Eisen aan de levering van frezen en semiautomatische enveloppenopeners

UE 14.	De frezen en semiautomatische postenveloppenopeners worden door opdrachtnemer werkend (klaar voor gebruik eventueel met instructie van de monteur) opgeleverd bij CI Heerlen.
--------	---

UE 15.	Voorafgaand of bij levering zorgt opdrachtnemer voor gerichte opleiding, in de Nederlandse taal op minimaal B1 niveau, op locatie aan de postkamermedewerkers bij geleverde frezen en semiautomatische enveloppenopeners. Onder gerichte opleiding verstaan wij in deze een korte instructie van de monteur over de frees en/of semiautomatische enveloppenopener. Opdrachtnemer ontwikkelt en/of geeft (schriftelijke) instructies voor postkamermedewerkers van de opdrachtgever en zorgt voor een handleiding in de Nederlandse taal als naslagwerk op locatie. Daarnaast zijn er mogelijkheden om vragen te stellen per mail en/of telefonisch met de opdrachtnemer.
--------	--

UE 16.	Opdrachtnemer instrueert periodiek (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtgever over het gebruik van de Apparatuur ter plaatse. Bij voorkeur gebeurt dit tijdens een onderhoudsbeurt. Indien de instructie op verzoek van de Opdrachtgever buiten een onderhoudsbeurt plaats vindt is hierop het tarief voor Correctief onderhoud van toepassing. De frequentie van de instructiebijeenkomsten wordt door Partijen in overleg nader bepaald.
--------	---

UE 17.	Uw levertermijn van huur en/ of koop frezen en semiautomatische postenveloppenopeners bedraagt maximaal zestig (60) Werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag (huur en/ of koop).
--------	--

UE 18.	Opdrachtnemer dient uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór levering het dagdeel van levering door te geven aan opdrachtgever.
--------	--

Eis 20.	Opdrachtnemer werkt bij contracteinde, kosteloos, mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer. Hiernaast zal opdrachtnemer bereid zijn om kennis en ervaring van de bij opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden/ onderhoud met de nieuwe opdrachtnemer te delen (gedurende implementatieperiode met een maximum van één (1) maand).
---------	---

5.1.2 Eisen met betrekking tot regelgeving en het in te zetten personeel

UE 19.	Het personeel van opdrachtnemer dat wordt ingezet bij opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met alle informatie die hen bij de uitvoering van de raamovereenkomst ter kennis komt. In het personeelsdossier is van elke van deze medewerkers een getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig. Opdrachtnemer kan deze verklaringen op een eerste verzoek van opdrachtgever binnen 24 uur na aanvraag ter inzage overleggen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien opdrachtgever daarom verzoekt, haar personeel dat ingezet wordt voor deze Opdracht, per ommekeer een Geheimhoudingsverklaring te tekenen (zie bijlage 8). Bij niet ondertekenen mag dit personeelslid niet worden ingezet.
--------	--

UE 20.	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de op Belastingdienstlocatie van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, -instructies en huisregels worden opgevolgd en nageleefd door zijn personeel.
--------	--

UE 21.	Personeel van opdrachtnemer moet zich op locatie van de opdrachtgever altijd kunnen legitimeren met een in Nederland wettelijk toegestaan legitimatiebewijs. Daarnaast dient een door opdrachtgever
--------	---

	verstrekke bedrijven- of bezoekerspas dient ten alle tijde zichtbaar te worden gedragen en na afloop van de werkzaamheden direct te worden ingeleverd bij opdrachtgever
--	---

UE 22.	Al het ingezette personeel voor de uitvoering van de Opdracht beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
--------	---

UE 23.	Opdrachtnemer zet één (1) vaste contactpersoon in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie/uitvoering van de Nadere opdracht(en) in het kader van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren bereikbaar en zorgt voor een geschikte persoon als back-up die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever indien er sprake is van langdurige/ structurele opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon uiterlijk één (1) maand van tevoren.
--------	--

5.1.3 Eisen met betrekking tot contractmanagement

UE 24.	Opdrachtgever eist een overlegstructuur met opdrachtnemer op basis van minimaal onderstaande tabel. Opdrachtnemer stemt in met deze overlegstructuur.
--------	---

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon opdrachtgever
Operationeel niveau	- Uitvoering v.d. werkzaamheden - Klachten	Indien nodig	Accountmanager	Teamleider/Op afroep contractmanager
Tactisch niveau	- Preventief onderhoud - Correctief onderhoud - Update staat Installed base - Wijze uitvoering raamovereenkomst - Storingsoverzicht - Klachten - KPI's	2 x per jaar	Accountmanager	Contractmanager/ Teamleider
Strategisch niveau	- Ontwikkelingen - Indexering	1 x per jaar	Accountmanager	Productmanager/ Contractmanager/

UE 25.	Opdrachtnemer meet haar prestaties op onderstaande KPI's steeds over een periode van zes maanden en legt deze vast in een tactische rapportage met de onderwerpen zoals benoemd bij het tactische niveau overleg.
--------	---

UE 26.	Opdrachtnemer dient halfjaarlijks op de onderstaande KPI's minimaal de vastgestelde normering te behalen.
--------	---

Onderdeel	KPI	Normering
1. Onderhoud	Uitvoeren preventief onderhoud tweemaal per jaar op de CI Heerlen. Zie UE 39.	95% van de preventieve onderhoudsbeurten is volgens planning uitgevoerd.
2. Bereikbaarheid tijdens kantooruren (07:00-17:00)	Telefonische ondersteuning is beschikbaar bij verstoringen.	De telefonische ondersteuning bij (ver)storingen is 95% beschikbaar.
3. Beschikbaarheid en oplostijd	Fysieke storing opvolging conform contractafspraken, zie UE 43.	95% van de fysieke storingen is verholpen conform de contractafspraken.

4. Leverbetrouwbaarheid	Alle leveringen voor huur en koop zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden, zie UE 16.	95% van alle leveringen, zowel huur als koop, zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden.
----------------------------	---	--

UE 27.	Indien opdrachtnemer in een periode van zes maanden per KPI gemiddeld lager scoort dan de normering dan treft opdrachtnemer in overleg met de contractmanager maatregelen om in de daaropvolgende periode van zes maanden wel aan deze minimale normering te voldoen. Indien opdrachtnemer tijdens de verbeterperiode geen verbetering kan aantonen volgt de boeteclausule zoals beschreven in bijlage 7 SLA hoofdstuk 8. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
--------	---

UE 28.	Opdrachtnemer committeert zich aan de KPI's zoals opgenomen in de bijlage 7 SLA. Na gunning wordt in overleg met opdrachtgever een standaard format van de informatie ten behoeve van de overleggen opgesteld. Hierover worden tijdens de contractperiode afspraken gemaakt.
--------	---

UE 29.	Opdrachtgever eist de navolgende rapportages: • Bij aanvang van het contract en daarna jaarlijks een overzicht van hoe, waar en wanneer het preventief onderhoud wordt uitgevoerd; • Iedere zes (6) maanden overzicht van de machines die preventief onderhoud hebben gehad onder vermelding van het pand en type machine; • Per zes (6) maanden een overzicht van alle gemelde storingen met vermelding van de gerealiseerde oplostijd per storing, de aard van de storing, de bestede werkuren en gebruikte onderdelen; • Per zes (6) maanden een overzicht van de gemelde klachten en de wijze waarop de opdrachtnemer daarmee is omgegaan; • Per zes (6) maanden een overzicht van de KPI's en hoe hieraan is voldaan.
--------	--

UE 30.	Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel worden opgelost. Deze medewerker: • Is het aanspreekpunt namens opdrachtnemer voor het oplossen van het klachten. Binnen twee (2) Werkdagen na melding van een probleem zorgt de opdrachtnemer dat de klacht is opgelost. Tot het moment waarop de klacht is opgelost zal de medewerker eenmaal per Werkdag (schriftelijk/ telefonisch) rapporteren aan de teamleider van de opdrachtgever; • Heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren.
--------	--

UE 31.	Opdrachtnemer zal de contractmanager onmiddellijk rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst. Bijvoorbeeld problemen inzake continuïteit dienstverlening monteurs.
--------	---

UE 32.	Alle kosten aan de zijde van opdrachtnemer voor contractmanagement zijn inbegrepen in de prijs. Zie ook eis 7, paragraaf 4.1.
--------	---

5.1.4 Eisen met betrekking tot opdrachtverstrekking

UE 33.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpunt beschikbaar voor het uitbrengen van Nadere offertes en alle bij de opdrachtverstrekking gemoeide zaken.
--------	--

UE 34.	Opdrachtnemer dient binnen zeven (7) Werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag een Nadere offerte (opdrachtbevestiging) te sturen. Hierin dient te worden bevestigd: aantallen, artikelnummers van opdrachtgever, exacte leverdatum, prijs en afleveradres. De opdrachtnemer is
--------	--

	verplicht het Inkoopordernummer van opdrachtgever te vermelden op de Nadere offerte (opdrachtbevestiging).
--	--

UE 35.	Opdrachtnemer dient op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden: - inkoopopdrachtnummer; - type machine; - betreft het een huurmachine of een koopmachine; - serie- of configuratienummer; - inkoopordernummer van opdrachtgever; - raamovereenkomstnummer; - beschrijving artikel; - afleveradres; - deellevering-vermelding; - serie- of configuratienummer; - tellerstand.
--------	--

5.1.5 Eisen met betrekking tot de te onderhouden post openmachines

UE 36.	Op de frezen en semiautomatische postenveloppenopeners wordt twee (2) maal per jaar preventief onderhoud uitgevoerd bij CI Heerlen. Voor de definitie van preventief onderhoud wordt verwezen naar bijlage 7 SLA, hoofdstuk 6.
--------	--

UE 37.	Correctief onderhoud, van de gehuurde en gekochte frezen en semiautomatische enveloppenopeners gebeurt via Nadere offerteaanvraag (in de vorm van een mail/ ticket) en op initiatief van de opdrachtgever. De opdrachtnemer bevestigt de opdracht via een Nadere Offerte (in de vorm van een bevestigingsmail). Voor de definitie van correctief onderhoud wordt verwezen naar bijlage 7 SLA, hoofdstuk 6.
--------	--

UE 38.	Indien er binnen een tijdsbestek van 48 uur na afronding van het preventief onderhoud van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners er zich storingen voordoen, zal voor het benodigde correctieve onderhoud geen voorrijkosten worden berekend.
--------	--

UE 39.	Indien bij het uitvoeren van correctief onderhoud een vervolgspraak nodig is, mag opdrachtnemer niet opnieuw voorrijkosten in rekening brengen.
--------	---

UE 40.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de tijden in onderstaande tabel: Reactietijd bij het correctief onderhoud start op het moment van aanmelding bij opdrachtnemer. De responstijd is de tijd tussen het indienen van een melding en het ter plaatse zijn van een monteur. De oplostijd bedraagt de tijd tussen het indienen van een melding en het 100% operationeel opleveren van de frezen en semiautomatische enveloppenopeners. Indien opdrachtnemer verwacht of constateert dat de oplostijd meer tijd in beslag zal nemen, dient opdrachtnemer voordat het service window verstreken is tijdelijk vervangende frezen en semiautomatische enveloppenopeners met gelijkwaardige capaciteit te plaatsen. De originele frezen en semiautomatische enveloppenopeners wordt na reparatie teruggeplaatst op de originele locatie. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Soort</th><th>Tijd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reactietijd</td><td>Binnen 1 Werkuur (60 minuten)</td></tr> <tr> <td>Responstijd</td><td>Binnen 8 Werkuren</td></tr> <tr> <td>Oplostijd</td><td>Binnen twee werkdagen</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr> <td>Reactietijd</td><td>De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het eerste contact van de</td></tr> </table>	Soort	Tijd	Reactietijd	Binnen 1 Werkuur (60 minuten)	Responstijd	Binnen 8 Werkuren	Oplostijd	Binnen twee werkdagen	Reactietijd	De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het eerste contact van de
Soort	Tijd										
Reactietijd	Binnen 1 Werkuur (60 minuten)										
Responstijd	Binnen 8 Werkuren										
Oplostijd	Binnen twee werkdagen										
Reactietijd	De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het eerste contact van de										

		Leverancier met de contactpersoon voor de incidentmelding.	
	Responstijd	De tijd tussen het melden van het incident/verzoek en de eerste reactie van de leverancier.	
	Oplostijd	De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het weer volledig functioneren van de Postverwerkingsapparatuur	
	Uur in Reactie- en Oplostijd	Klokuren op Werkdagen van 7.00 – 17.00 uur.	
	Werkdagen	Maandag t/m vrijdag, behalve officiële feestdagen. Onder de feestdagen vallen ook: Koningsdag, Bevrijdingsdag en de vrijdag ná Hemelvaart.	

UE 41. Opdrachtnemer voert het correctief onderhoud uit op de locatie van opdrachtgever.

UE 42. Onderhoudswerkzaamheden worden op Werkdagen tijdens werkuren (tussen 07.00 en 17.00) uitgevoerd.

UE 43. De helpdesk van opdrachtnemer is op Werkdagen tussen 07:00 uur en 17:00 uur, zowel via telefoon als via e-mail bereikbaar. Deze helpdesk heeft één telefoonnummer en één e-mailadres voor navraag status. Bellers worden in de Nederlandse taal te woord gestaan en e-mails worden in de Nederlandse taal beantwoord.

5.1.6 Eisen aan gehuurde frezen en semiautomatische postenveloppenopeners

UE 44. Voor alle te huren frezen en semiautomatische enveloppenopeners is het onderhoud inbegrepen.

UE 45. De technische en functionele eisen die aan de frezen en semiautomatische postenveloppenopeners worden gesteld zijn voor huur of koop gelijk.

UE 46. De frezen en semiautomatische postenveloppenopeners die op basis van huur wordt ingezet mogen refurbished of nieuw zijn conform de eisen in paragraaf 5.1.7 of 5.1.8.

5.1.7 Eisen aan koop frezen en semiautomatische postenveloppenopeners

UE 47. De frezen en semiautomatische postenveloppenopeners die op basis van koop wordt ingezet dienen nieuw en ongebruikt te zijn.

5.1.8 Eisen aan alle frezen en semiautomatische postenveloppenopeners

UE 48. Alle te leveren frezen en semiautomatische postenveloppenopeners dienen niet ouder te zijn dan twee jaar op ingangsdatum contract.

UE 49. Alle aangeboden frezen en semiautomatische postenveloppenopeners dienen te zijn voorzien van een teller, die per stuk telt (geïntegreerd of apart te monteren). In Bijlage C Prijzenblad vult u een prijs in inclusief teller (zie ook eis 7, hoofdstuk 4).

5.1.9 Eisen te stellen aan frees

UE 50.	De frees kan alle gangbare soorten en maten enveloppen in één (1) procesgang minimaal aan één (1) zijde openen. De frees dient aan de volgende specificaties te voldoen: • frees capaciteit minimaal 20.000 enveloppen per uur; • capaciteit invoer trechter minimaal 400 enveloppen; • enveloppen maat lengtes tot minimaal 343 mm; • dikte envelop: tot minimaal 12 mm envelopdikte; • diepte van snede: van 0,3 mm – 3,2 mm.
UE 51.	De frees beschikt over: • een opvangbak voor minimaal 200 enveloppen met inhoud; • een opvangbak voor restafval (papiersnijsel) van minimaal 40 liter; • stofafzuiging zonder dat daarvoor infrastructurele maatregelen nodig zijn.

5.1.10 Eisen te stellen aan semiautomatische enveloppenopener

UE 52.	De semiautomatische enveloppenopener kan: • enveloppen van het formaat met envelop breedte 21 cm, 8,89 cm – 16 en lengte 12,21 cm, 7 cm – 29 in één (1) procesgang minimaal aan één (1) zijde openen; • capaciteit invoer trechter is minimaal 400 enveloppen; • de enveloppenopener kan minimaal 2000 enveloppen per uur openen.
UE 53.	De semiautomatische enveloppenopener beschikt over: • Een opvangbak voor minimaal 200 enveloppen met inhoud; • Een opvangbak voor restafval (papiersnijsel) van minimaal 40 liter; • Stofafzuiging zonder dat daarvoor infrastructurele maatregelen nodig zijn; • Automatisch envelop open systeem.
UE 54.	De semiautomatische enveloppenopener dient modulair te zijn, dat wil zeggen de machine moet gekoppeld kunnen worden aan bijbehorende scanners.