



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Programma van Eisen

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen, belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure en het servicepunt.....</i>	5
2.3. <i>Eisen ten aanzien van het managementinformatiesysteem:</i>	6
2.4. <i>Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen</i>	6
2.5. <i>Business Etiquette.....</i>	7
2.6. <i>Integriteit.....</i>	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	8
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	8
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	9
4.1. <i>Prijstelling.....</i>	9
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	11
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	12
5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht</i>	12
5.1.1. <i>Vervanging en tijden</i>	12
5.1.2. <i>Preventief onderhoud en keuringen</i>	12
5.1.3. <i>Correctief onderhoud en reparaties</i>	13
5.1.4. <i>Personeel.....</i>	13
5.1.5. <i>Communicatie en rapportage</i>	14
5.1.6. <i>Prestatiemanagement en KPI's</i>	15
5.2. <i>Informatiebeveiligingseisen</i>	16

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Gemotoriseerde interne transportmiddelen met kenmerk IUC24-753. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

Deze opdracht bevat zowel Leveringen als Diensten, waarop de ARIV-2018 respectievelijk de ARVODI-2025 van toepassing is. In dit document is gekozen i.v.m. eenduidigheid, om de begrippen 'Opdrachtgever' en 'Opdrachtnemer' uit de ARVODI-2025 te gebruiken. Echter, onder bovengenoemde begrippen moet tevens worden begrepen 'Koper' en respectievelijk 'Leverancier' zoals bedoeld in de AVIV-2018 waar het Leveringen betreft.

1.1. Eisen

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

Aan eisen moet worden voldaan.

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

EIS X	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 X	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

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen, belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.
UE 1.	<p>Na het ingaan van de raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden volledig operationeel te zijn met de uitvoering van de raamovereenkomst.</p>
UE 2.	<p>Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de raamovereenkomst zorgdragen voor:</p> <ol style="list-style-type: none">1. preventief onderhoud van alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief het inspecteren, keuren en preventief onderhouden van deze middelen met als doel het waarborgen van een bedrijfszeker en veilig transportmiddel;2. op afroep uitvoeren van onderhoud en reparaties aan alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen;3. het bij aanschaf leveren van nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen;4. het bij huur leveren van (nieuwe) gemotoriseerde interne transportmiddelen.
UE 3.	<p>Preventief onderhoud, correctief onderhoud en keuringen vinden plaats op locaties van de Opdrachtgever. Uitzondering hierop is altijd met schriftelijke goedkeuring vooraf van Opdrachtgever.</p>
UE 4.	<p>Voor nieuw aangeschafte gemotoriseerde interne transportmiddelen dient per definitie een all-in garantie te worden verstrekt overeenkomstig met de door fabrikant afgegeven garantietermijn van ten minste 5 jaar. De all-in garantie dient minimaal de volgende elementen te omvatten:</p> <p>kosten voor vervanging, reparatie, inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen, transport- en voorrijkosten; de kosten voor de all-in garantie komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>De in deze eis gestelde garantie is met uitzondering van slijtagegevoelige en reguliere serviceonderdelen. Reguliere serviceonderdelen zijn onderdelen die vervangen moeten worden als vast onderdeel van regulier onderhoud.</p>
UE 5.	<p>Opdrachtnemer kan op afroep gemotoriseerde interne transportmiddelen, zoals die vallen onder de scope van de raamovereenkomst, verhuren aan Opdrachtgever. De vraag naar direct te huren gemotoriseerde interne transportmiddelen kan voortkomen uit niet herstelbare defecten aan bestaande gemotoriseerde interne transportmiddelen of uit onvoorziene situaties bij Opdrachtgever. Te huren gemotoriseerde interne transportmiddelen kan Opdrachtnemer direct uit voorraad leveren.</p>

UE 6.	Voor nieuw aan te schaffen gemotoriseerde interne transportmiddelen geldt een maximale levertermijn (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen) van 16 weken, tenzij anders is overeengekomen in de offerte. De levertermijn start een dag na dagtekening van de verstrekte leveringsopdracht aan Opdrachtnemer.
UE 7.	<p>Indien Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie is het uitgangspunt dat de interne gemotoriseerde transportmiddelen direct gerepareerd dienen te worden.</p> <p>Indien Opdrachtnemer het transportmiddel niet direct kan repareren dient Opdrachtnemer per direct een vergelijkbaar transportmiddel beschikbaar te stellen welke door Opdrachtgever kan worden gehuurd voor een maximale duur van 7 weken.</p> <p>Indien Opdrachtnemer niet in staat is het betreffende transportmiddel binnen 7 weken te repareren dient Opdrachtnemer kosteloos een vergelijkbaar transportmiddel te leveren totdat het betreffende transportmiddel (volledig) is gerepareerd. Uitzonderingen hierop kunnen na vooraf schriftelijk akkoord van opdrachtgever bespreekbaar worden gemaakt.</p>
UE 8.	<p>Opdrachtnemer levert zowel in het geval van aanschaf als huur bij de nieuw geleverde gemotoriseerde interne transportmiddelen een gebruiksinstructie in de Nederlandse taal. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het transportmiddel bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden.</p> <p>Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever (een groep van) gebruikers van het geleverde gemotoriseerde interne transportmiddel, op locatie, kosteloos voorzien van mondelinge gebruikersinstructies bij aflevering.</p>

2.2. Eisen ten aanzien van de klachtenprocedure en het servicepunt

UE 9.	<p>Opdrachtnemer dient gedurende de volledige contractperiode te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt:</p> <ul style="list-style-type: none">- de klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met hun klachten terecht kunnen, wanneer Opdrachtnemer met respons komt en binnen welke termijn Opdrachtnemer een oplossing aanbiedt en heeft gerealiseerd;- de klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met manco's, foutieve, beschadigde en/of te late leveringen;- de klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling bij Opdrachtnemer intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor de Opdrachtgever;- de Opdrachtgever krijgt op verzoek direct inzage in de status van de afhandeling van klachten.
UE 10.	<p>Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar bestellers van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever. Daarnaast dient het servicepunt van Opdrachtnemer op werkdagen, per e-mail en telefonisch bereikbaar te zijn van ten minste 08.00 tot 17.00 uur. Buiten kantooruren, in het weekend en tijdens feestdagen is Opdrachtnemer voor spoedgevallen bereikbaar op een speciaal daarvoor ingericht telefoonnummer.</p>
UE 11.	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal een (1) werkdag bij vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in het geval van een vraag of een klacht binnen vijf (5) werkdagen met een voor Opdrachtgever passende oplossing danwel antwoord.

2.3. Eisen ten aanzien van het managementinformatiesysteem:

UE 12. Nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen en bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen vallend onder de scope van deze aanbesteding dienen bij aflevering of eerste onderhoud voorzien te worden van een uit het zicht aangebrachte informatiedrager die ook digitaal uit te lezen is, waarop minimaal de volgende zaken vermeld staan:

- leveranciersnaam;
- het jaar van productie;
- de "garantie tot"-datum;
- datum laatste onderhouds- en keuringsbeurt;
- merk, artikelnaam en -specificatie;
- locatie.

UE 13. Voor nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen geldt dat voor het aanbrengen van een informatiedrager Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening mag brengen. Op de reeds bij Opdrachtgever aanwezige machines wordt door Opdrachtnemer kosteloos een informatiedrager aangebracht bij het eerste bezoek aan het transportmiddel, indien er nog geen informatiedrager aanwezig is.

UE 14. Gemotoriseerde interne transportmiddelen die zijn uitgerust met een informatiedrager worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een managementinformatiesysteem. Het managementinformatiesysteem dient door Opdrachtgever te allen tijde te kunnen worden geraadpleegd.

UE 15. Over de gegevens in het managementinformatiesysteem dient Opdrachtgever te allen tijde vrij te kunnen beschikken. Na beëindiging van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos zorgdragen voor overdracht van alle bovengenoemde gegevens aan de Opdrachtgever.

2.4. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers 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.

Het is aannemelijk dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen optreden in de eisen van de Rijksoverheid betreffende duurzaam inkopen. Indien zich dit voordoet, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of, en zo ja, wanneer de gewijzigde/nieuwe MVOI-eisen voor duurzaam inkopen kunnen worden ingevoerd, waarbij Opdrachtnemer zich inspant om steeds de meest actuele duurzaamheidseisen van de Rijksoverheid te hanteren.

UE 16. Om de maximale operationele levensduur te garanderen, moet elk geleverde gemotoriseerde interne transportmiddel door elke vakkundige onderhoudspartner volledig onderhouden en gerepareerd kunnen worden. De Opdrachtnemer garandeert dat alle hiervoor noodzakelijke onderdelen, technische informatie, storingsdiagnose-mogelijkheden en toegangsgegevens voor softwarematige configuraties niet-exclusief zijn of voor specifiek onderdelen vrij toegankelijk zijn en blijven in de markt ten behoeve van het operationeel houden van transportmiddelen. Alle barrières die een vrije keuze voor een nieuwe onderhoudspartner in de weg staan (zoals, maar niet beperkt tot, merkspecifieke blokkades of afgeschermd service-menu's), dienen bij levering te zijn opgeheven of te zijn ontsloten middels bijgeleverde tools.

UE 17. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de opdracht door personeel geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.

Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).

De hiermee gemoede kosten dienen te zijn verdisconteerd in de prijzen in het Tarievenblad.

UE 18. Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen die ten minste aan de Euro-V (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen.

Toelichting

Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnormen.nl en <http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm>.

Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de typegoedkeuringspapieren op elk moment direct te kunnen overhandigen.

UE 19. Verpakkingsmateriaal dient bij elke levering door Opdrachtnemer kosteloos te worden verwijderd en afgevoerd voor hergebruik of recycling.

UE 20. Opdrachtgever stelt duurzaamheid centraal en conformeert zich aan de Europese Batterijverordening (EU) 2023/1542. Deze verordening draagt bij aan de milieu- en klimaatdoelstellingen door:

- circulaire economie: verplichtingen voor inzameling, recycling en minimale percentages gerecyclede materialen in batterijen.
- klimaat & CO₂-reductie: verplichte berekening en rapportage van de CO₂-voetafdruk van batterijen.
- duurzaam gebruik van grondstoffen: traceerbaarheid van kritieke materialen zoals kobalt, lithium en nikkel.

Inschrijvers dienen, op verzoek van de Aanbestedende dienst, aan te tonen dat alle batterijen in de aangeboden interne transportmiddelen voldoen aan deze verordening. Dit omvat onder meer:

- het beschikbaar stellen van een digitaal batterijpaspoort (voor batterijen ≥ 2 kWh).
- rapportage van de CO₂-voetafdruk.
- verklaring van naleving inzake gerecyclede materiaalpercentages en producentenverantwoordelijkheid.

2.5. Business Etiquette

UE 21. Inschrijver conformeert zich aan en handelt volgens de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 4.

2.6. Integriteit

UE 22. Inschrijver handelt conform de Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels" als zijn opgenomen in bijlage 5.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 1 van het beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend - door de Opdrachtgever aangepast, aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 2. De ARIV 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst als het leveringen betreft, de ARVODI 2025 is van toepassing als het diensten betreft en de ARIV 2018 voorwaarden niet toereikend zijn.
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 of ARVODI 2025, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.1. Algemene voorwaarden

UE 23. De Opdrachtnemer (en iedere derde waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de raamovereenkomst) handelt bij uitvoering van deze raamovereenkomst conform de voor de Opdracht relevante wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die gelden.

UE 24. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de werkzaamheden voortvloeiend uit de Opdracht uitsluitend geschieden met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.

UE 25. De Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst in het bezit van alle vigerende verplichte kwalificaties, certificeringen, vergunningen, ontheffingen etc. voor de uitvoering van de Opdracht. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.

UE 26. Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aan te stellen instantie, het recht tot het uitvoeren van diverse controles die toezien op de naleving van wet- en regelgeving en/of de kwaliteit van de producten. Deze controles betreffen:

- de naleving van de vigerende richtlijnen inzake de diensten waarop deze aanbesteding van toepassing is;
- nakoming tot levering van overeengekomen diensten en bijbehorende specificaties.

De Opdrachtnemer is verplicht om maximale medewerking te verlenen aan de controleurs tijdens de te houden controles en alle gewenste inlichtingen. Indien de controle resulteert in een negatief resultaat, met andere woorden wet- en regelgeving wordt niet nageleefd en/of de kwaliteit is onvoldoende et cetera, dan dient de Opdrachtnemer binnen een nader tussen de Partijen overeen te komen periode de gebreken kosteloos te herstellen.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Tarievenblad in bijlage 7 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 3.	Alle met de diensten en leveringen gemoeide kosten zijn, met uitzondering van de kosten van materiaal dat niet onder de all-in garantie valt, verdisconteerd in de betreffende prijs in het Tarievenblad.
Eis 4.	Het Tarievenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het Tarievenblad.
Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief btw.
Eis 6.	De geoffreerde prijzen bij Onderdeel 2 van het Tarievenblad (Tarieven voor nieuwe gemotoriseerde interne transportmiddelen) zijn prijzen die gelden voor de aanschaf van nieuwe transportmiddelen, niet voor de aanschaf van bijvoorbeeld tweedehands transportmiddelen.
Eis 7.	<p>Indexatie</p> <ul style="list-style-type: none">De geoffreerde tarieven zijn vast tot 1 januari 2028. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2028, worden aangepast met de jaarmutatatie van de indexreeks "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers 2020=100, tabel 24-30, 33 Metalektro". Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het tweede kwartaal in het jaar voorgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=4943DEen verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht gesteld, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.
Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Tarievenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen rechten of verplichtingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Eis 9.	Alle kosten die worden gemaakt t.b.v. alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Tarievenblad geoffreerde prijzen.
Eis 10.	Alle kosten die gemoeid zijn met de levering van nieuwe transportmiddelen zijn verdisconteerd in de te offeren prijzen en voldoen aan het gestelde in eis 3 en eis 6.
Eis 11.	Alle velden in het Tarievenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. Tevens dienen prijzen binnen de gestelde bandbreedte te worden

	ingevuld. Een prijs buiten de bandbreedte levert een ongeldige inschrijving en zal daarop worden uitgesloten.
Eis 12.	Kosten die niet in de inschrijving zijn genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het materiaal en/of noodzakelijk blijken voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 13.	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.
UE 27.	Vervoers- en personeelskosten die worden gemaakt voor het ophalen op een locatie van Opdrachtgever van te reviseren gemotoriseerde interne transportmiddelen en het na revisie terugplaatsen op dezelfde of een andere locatie van Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 28.	<p>Opdrachtnemer garandeert de levering van losse onderdelen tegen marktconforme prijzen gedurende minimaal de garantietermijn van 5 jaar.</p> <p>Opdrachtnemer dient de marktconformiteit van de prijzen, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie dan wel door middel van minimaal drie offertes van vergelijkbare dienstverlening / vergelijkbaar product.</p> <p>Opdrachtgever houdt zich het recht voor om prijzen voor onderdelen te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.</p>
UE 29.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de levering en huur van nieuwe gemotoriseerde transportmiddelen (die niet in het Tarievenblad zijn opgenomen) gedurende de looptijd van de overeenkomst tegen marktconforme prijzen aan Opdrachtgever worden aangeboden.</p> <p>Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie dan wel door middel van minimaal drie offertes van vergelijkbaar product of dienstverlening.</p> <p>Opdrachtgever houdt zich het recht voor om prijzen te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.</p>
UE 30.	Op het Tarievenblad (bijlage 12) heeft Opdrachtnemer de nettoprijzen voor diverse gemotoriseerde interne transportmiddelen ingevuld. Voor elk artikel mag Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gelijkwaardige merken/types aanbieden, zolang deze binnen de scope van deze aanbesteding vallen en een vergelijkbaar doel hebben tijdens het gebruik en uitvoering van de werkzaamheden, dit ter beoordeling van de opdrachtgever. Ook deze vergelijkbare merken/types moeten voldoen aan de specificaties zoals opgenomen in het Tarievenblad en eisen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken (Beschrijvend document en bijlage 1 Programma van eisen).
UE 31.	Een door Opdrachtnemer ingediende prijsopgave voor onderhoud, huur of leveringen dient een geldigheidstermijn te hebben van minimaal zestig (60) dagen.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren

UE 32. 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 33. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 34. De bevestiging van een prijsopgave wordt verstuurd door de Opdrachtgever naar de opdrachtnemer. Deze bevestiging geldt als opdrachtbevestiging tot levering van producten of diensten door opdrachtnemer.

UE 35. 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 36. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van e-factureren aan zijn zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces.

UE 37. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur omtrent e-factureren in gebruik genomen kunnen worden. Opdrachtnemer neemt de kosten van de implementatie in zijn organisatie van dergelijke nieuwe/verbeterde versies voor eigen rekening.

UE 38. Bij de factuur stuurt Opdrachtnemer een door Opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever ondertekende prestatieverklaring mee.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

5.1.1. Vervanging en tijden

UE 39. Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of een niet correct werkend nieuw gemotoriseerd intern transportmiddel, wordt het geleverde in overleg met de Opdrachtgever opgehaald door Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering. c.q. tijdelijke vervanging zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering / tijdelijke vervanging dient binnen vijf werkdagen te worden afgeleverd op locatie. Indien nodig kan ter overbrugging een tijdelijke vervanging worden aangeboden, op kosten van Opdrachtnemer.

UE 40. Leveringen, preventief onderhoud, keuringen en correctief onderhoud vinden plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Indien leveringen op verzoek (incidenteel) van Opdrachtgever buiten kantooruren plaats dienen te vinden dan zal Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.

5.1.2. Preventief onderhoud en keuringen

Het preventief onderhoud wordt, net als alle noodzakelijke keuringen, uitgevoerd op alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief de bijbehorende acculaders en ATEX (explosievrije) machines en de bij de scope van de opdracht genoemde bedrijfsmiddelen (zie hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document).

UE 41. Indien de gemotoriseerde interne transportmiddelen, inclusief de bijbehorende acculaders en ATEX (explosievrije) machines een keuringsplicht hebben, wordt tenminste jaarlijks één preventieve onderhouds- en inspectiebeurt uitgevoerd in combinatie met deze keuring. Indien meerdere preventieve onderhouds- en inspectiebeurten nodig zijn, doet Opdrachtnemer hiervoor een gemotiveerd voorstel dat Opdrachtgever moet accorderen voordat Opdrachtnemer tot uitvoering overgaat.

UE 42. Preventief onderhoud omvat tenminste de controle op goede werking en preventieve service, waaronder o.a. het onderhouden en/of het tijdig vervangen van slijtagedelen dan wel oliën, vetten en andere smeermiddelen. Al het onderhoud dient te worden uitgevoerd conform de voorschriften van de fabrikant van het betreffende transportmiddel. Voor het overzicht van aanwezige gemotoriseerde interne transportmiddelen is de vlootlijst leidend.

UE 43. Indien Opdrachtnemer tijdens het preventief onderhoud constateert dat reparaties noodzakelijk zijn om het betreffende transportmiddel goed te kunnen keuren, dan wel om de bedrijfszekerheid te garanderen, informeert deze onder vermelding van de verwachte kosten, de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien de verwachte kosten meer bedragen dan €1.000,- kan de Opdrachtnemer pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever starten met de uitvoering.

UE 44. Op verzoek van de Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer conform VERORDENING (EU) 2020/878 actuele veiligheidsinformatiebladen t.a.v. alle gebruikte chemische stoffen en mengsels in het kader van hormoonontregelende stoffen.

UE 45. Ten behoeve van het onderhoud aan ATEX (explosievrije) machines heeft Opdrachtnemer de beschikking over daarvoor gekwalificeerde servicemonteurs, conform de geldende ATEX norm.

UE 46. Goedgekeurd gemotoriseerde interne transportmiddelen wordt duidelijk voorzien van een keuringssticker/-bewijs.

5.1.3. Correctief onderhoud en reparaties

UE 47. Opdrachtnemer voert op afroep correctief onderhoud en reparaties uit aan alle onder deze raamovereenkomst vallende gemotoriseerde interne transportmiddelen.

UE 48. Opdrachtgever heeft een aantal processen dat kritisch is en waarbij uitval door storingen aan gemotoriseerde interne transportmiddelen een risico vormt voor het primaire arbeidsproces. Als Opdrachtgever bij het melden van een storing aan een gemotoriseerd intern transportmiddel aangeeft dat er sprake is van een dergelijk risico voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, garandeert Opdrachtnemer dat binnen twee dagen een monteur ter plaatse is om een reparatie uit te voeren of een storing op te lossen.

UE 49. Opdrachtnemer dient, indien nodig, zelf tijdig zorg te dragen voor de nodige parkeeronthefingen en -vergunningen ten tijde van de uitvoering van de opdracht, te weten gepland onderhoud en keuringen, huur en leveringen. De kosten hiervoor komen voor rekening van Opdrachtnemer.

5.1.4. Personeel

UE 50. Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen:

1. is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd, voldoet aan alle relevante vakbekwaamheidseisen en zorgt voor het vakkundig uitvoeren van de werkzaamheden;
2. houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften;
3. is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig (minimaal b1 niveau);
4. kan zich te allen tijde legitimeren;
5. draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding;
6. draagt herkenbare en uniforme bedrijfskleding.

UE 51. Opdrachtnemer dient van al zijn personeel dat werkzaam is op de locaties van Opdrachtgever, binnen 2 werkdagen na een verzoek daartoe van de Opdrachtgever, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG NP) met algemeen screeningsprofiel 61 (Proces) te kunnen overleggen. Kosten verbonden aan de VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 52. Keuringen worden uitgevoerd door gecertificeerde keurmeesters. Opdrachtnemer is te allen tijde in staat om binnen 2 werkdagen na een verzoek van de Opdrachtgever een afschrift van het diploma van de keurmeester te overleggen.

UE 53. Opdrachtnemer verplicht zich om bij de uitvoering van deze raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.

UE 54. Het is medewerkers van opdrachtnemer niet toegestaan om zich zonder begeleiding door de gebouwen van opdrachtgever te bewegen. Voor Schiphol Airside geldt dat de

medewerker van opdrachtnemer altijd wordt begeleid door een medewerker van de Douane.

UE 55. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel de op locatie van Opdrachtgever van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, -instructies en huisregels opvolgt en naleeft.

5.1.5. Communicatie en rapportage

UE 56. Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na ondertekening van de raamovereenkomst een planning aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. In deze jaarplanning is opgenomen op welk moment het preventief onderhoud, het inspecteren en keuren van de gemotoriseerde interne transportmiddelen wordt uitgevoerd.

UE 57. De contactpersonen op de locaties van Opdrachtgever worden tijdig door Opdrachtnemer geïnformeerd over datum en tijdstip van voornoemde, planmatige werkzaamheden en leveringen. In verband met de bezoekersregistratie meldt Opdrachtnemer zijn medewerkers minimaal drie (3) werkdagen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden per e-mail aan bij de contactpersonen op de locaties van Opdrachtgever. Alleen voor spoedgevallen geldt dat de medewerker van Opdrachtnemer kort van tevoren telefonisch kan worden aangemeld door de Opdrachtnemer bij de locatie-contactpersoon van Opdrachtgever.

UE 58. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige planning en tijdige uitvoering van periodieke keuringen en onderhoudswerkzaamheden van alle, in eigendom van Opdrachtgever, gemotoriseerde interne transportmiddelen. Opdrachtnemer dient de uitvoering, keuring en onderhoud in overleg met lokaal verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever te plannen. Opdrachtgever verstrekt bij de start van de implementatie een overzicht van de lokaal verantwoordelijke medewerkers.

UE 59. Opdrachtnemer zet één (1) vaste contactpersoon in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren bereikbaar en zorgt voor vervanging bij afwezigheid.

UE 60. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.

UE 61. Gedurende het jaar wordt een operationeel (continue, naar behoefte) / tactisch (per kwartaal) overleg gevoerd, of vaker indien de Opdrachtgever dat wenst. Het overleg richt zich op de prestaties van de Opdrachtnemer op de resultaatgebieden, gemeten aan de hand van KPI's, verbetervoorstellen en escalaties vanuit de Opdrachtgever. Het tactisch overleg vindt plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever, de productmanager (optioneel) van de Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer.

In dit overleg worden onder andere besproken:

- terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie);
- acties en afspraken vorig overleg;
- prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI);
- trends en ontwikkelingen;
- (Openstaande) opdrachten en onderhoudsplanning;
- knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau.

Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactische overleg minimaal 5 werkdagen voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring naar Opdrachtgever. De toezending geschiedt digitaal.

UE 62. Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor.

De rapportage omvat minimaal:

- benodigde managementinformatie voortkomend uit de vastgestelde KPI's, die het behaalde resultaat aantonen;
- een afname op product- en dienstenniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's (per locatie en totaal);
- overzicht van door Opdrachtnemer ingezette duurzaamheidsacties.

UE 63. Indien door Opdrachtgever gewenst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor het inventariseren van de bestaande gemotoriseerde interne transportmiddelen bij de Opdrachtgever.

5.1.6. Prestatiemanagement en KPI's

UE 64. Opdrachtnemer dient onderstaande systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de raamovereenkomst mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning van de KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren).

UE 65. Het resultaatgebied klanttevredenheid bestaat uit de onderstaande KPI:

- tevredenheid Opdrachtgever.

Tevredenheid Opdrachtgever

De tevredenheid van de Opdrachtgever wordt 2 keer per jaar beoordeeld op basis van een voortgangsrapportage (VGR). In deze VGR - een vertaling van de eisen uit de raamovereenkomst en de beantwoording van de gunningcriteria kwaliteit in de Inschrijving op operationeel/tactisch niveau – beoordelen de Contractmanager en de Productmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer de prestaties aan de hand van onder andere de volgende aspecten:

- algehele indruk;
- kwaliteit producten en diensten;
- marktconformiteit prijs toegevoegde producten;
- kwaliteit managementinformatie;
- communicatie;
- inzet Opdrachtnemer op circulaire toepassingen.

Systematiek

Opdrachtgever en Opdrachtnemer scherpen tijdens de implementatieperiode samen de VGR verder aan.

Opdrachtnemer dient 2 keer per jaar een VGR in te vullen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft altijd een onderbouwde waardering (minimaal 1 (ruim onvoldoende) – maximaal 5 (ruim voldoende)).

Norm

De resultaten van VGR's worden door Opdrachtnemer gerapporteerd op tactisch niveau aan de contractmanager. Door de score per aspect van de VGR bij elkaar op te tellen ontstaat een gemiddelde score per element. Indien het gemiddelde lager is dan een 3,8 zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze lage score en dient Opdrachtnemer een kort en bondig plan van aanpak op te stellen ten aanzien van de verbeteracties. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat.

De norm voor de KPI is dat de score van de elementen van de VGR's over de betreffende periode gemiddeld 3,8 of hoger is.

UE 66. Het resultaatgebied kwaliteit van de dienstverlening bestaat uit twee KPI's:

- 100% tijdig uitvoeren van keuringen;
- 98% tijdig uitvoeren van preventief onderhoud;

- 95% tijdig uitvoeren van correctief onderhoud en reparaties.

Eventuele overige KPI's op bovenstaande resultaatgebied zullen na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.

UE 67. Het resultaatgebied Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen bestaat uit KPI's rondom duurzaamheid.

Deze KPI's worden na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevuld en vastgesteld en staan in verhouding tot de toezeggingen die Opdrachtnemer heeft gedaan in de beantwoording van de gunningscriteria kwaliteit, wens 2.

UE 68. Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig wordt geleverd (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen).

5.2. Informatiebeveiligingseisen

UE 69. De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en zijn bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.