



Belastingdienst

## **BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht**

Behorende bij:

Openbare Europese heraanbesteding frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud (IUC26-636)

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document</b> .....	<b>3</b>
1.1. Eisen .....	3
<b>Hoofdstuk 2. Algemene eisen</b> .....	<b>4</b>
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	4
2.2.1. Milieucriteria .....	4
2.3. Business Etiquette.....	4
<b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders</b> .....	<b>5</b>
3.1. Algemene voorwaarden.....	5
<b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken</b> .....	<b>6</b>
4.1. Prijsstelling.....	6
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	7
<b>Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht</b> .....	<b>8</b>
5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht.....	8
5.1.1 Eisen aan de levering van frezen en semiautomatische enveloppenopeners.....	8
5.1.2 Eisen met betrekking tot regelgeving en het in te zetten personeel .....	8
5.1.3 Eisen met betrekking tot contractmanagement .....	9
5.1.4 Eisen met betrekking tot opdrachtverstrekking .....	10
5.1.5 Eisen met betrekking tot de te onderhouden post openmachines.....	11
5.1.6 Eisen aan alle frezen en semiautomatische postenveloppenopeners .....	12
5.1.7 Eisen te stellen aan frees.....	12
5.1.8 Eisen te stellen aan semiautomatische enveloppenopener .....	13

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Openbare Europese aanbesteding “Openbare Europese heraanbesteding 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	<b>Gunningseisen</b> 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.	<b>Uitvoeringseisen</b> 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.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Belastingdienst, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a></li> <li>- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a></li> <li>- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li> </ul>
--------	--

### 2.2. Maatschappelijk Verantwoord 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.

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 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 overeenkomsten dat kennis heeft genomen van dit document.

## Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen overeenkomst 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 2a en 2b van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de koop- en dienstverleningsovereenkomst (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 onderhoudsovereenkomst. 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-2026 (bijlage 3b) is van toepassing op de leveringen die worden afgenomen onder de koopovereenkomst. 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-2026, 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 <b>exclusief btw.</b>
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.
Eis 8.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad (Bijlage C). Denk hierbij aan kosten zoals, voor zover van toepassing maar niet uitputtend: uitvoering van werkzaamheden inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten van benodigde materialen en hulpmiddelen, kosten voor communicatie en afstemming met Opdrachtgever, administratieve handelingen en rapportages, gebruik van diagnose- of onderhoudssoftware, (tussentijdse) evaluaties en kosten voor kennisborging en interne instructie van monteurs.
Eis 9.	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 10.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 11.	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 12.	Het is niet toegestaan 'met prijzen te schuiven', zodanig dat voor het ene prijs onderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het ander prijs onderdeel onrealistisch lage prijzen.
Eis 13.	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 14.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 15.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
UE 5.	De prijzen voor diensten worden als volgt geïndexeerd:  De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 oktober 2028. Na deze datum zullen de prijzen, zoals opgegeven in het prijzenblad (bijlage C), jaarlijks vanaf 1 oktober 2028, worden aangepast met

de jaarmutatatie van de indexreeks "Cao-lonen, Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)"tabel G-N, commerciële dienstverlening of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie 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.

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

UE 6. 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 het verzoek/ email van de Opdrachtgever en de inkooporderregel.

UE 7. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door opdrachtnemer.

UE 8. 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 9. 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 10. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van beide overeenkomsten (bijlage 2a en 2b) nieuwe-/verbeterde versies van de facturatieprogrammatuur in gebruik genomen kunnen worden.

## Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

### 5.1. Kwalitatieve eisen Opdracht

#### 5.1.1 Eisen aan de levering van frezen en semiautomatische enveloppenopeners

UE 11.	De frezen en semiautomatische postenveloppenopeners worden door opdrachtnemer werkend (klaar voor gebruik met instructie van de monteur) opgeleverd bij CI Heerlen.
UE 12.	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 13.	Opdrachtnemer instrueert periodiek (nieuwe) medewerkers van Opdrachtgever over het gebruik van de Apparatuur, ter plaatse bij Opdrachtgever. Instructie vindt bij voorkeur plaats tijdens een onderhoudsbeurt. Opdrachtgever kan per onderhoudsbeurt aangeven welke medewerkers instructie dienen te ontvangen. Indien Opdrachtgever instructie op een ander moment dan tijdens een onderhoudsbeurt wenst, wordt deze eveneens uitgevoerd binnen het all-in tarief; hiervoor worden geen aanvullende kosten of afzonderlijke tarieven in rekening gebracht. De frequentie van de instructiebijeenkomsten wordt door Partijen in overleg vastgesteld, waarbij Opdrachtgever instructie zo vaak kan aanvragen als nodig is.
UE 14.	Uw levertermijn van de aan te schaffen frezen en semiautomatische postenveloppenopeners bedraagt maximaal negentig (90) Werkdagen na ontvangst van het verzoek/ email van de Opdrachtgever.
UE 15.	Opdrachtnemer dient uiterlijk twee (2) Werkdagen vóór levering het dagdeel van levering door te geven aan opdrachtgever.
UE 16.	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 17.	Het personeel van opdrachtnemer dat wordt ingezet bij opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met alle informatie die hen bij de uitvoering van de overeenkomst ter kennis komt. In het personeelsdossier is van elke van deze medewerkers een getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig. Opdrachtnemer aanvraag kan deze verklaringen op een eerste verzoek van opdrachtgever binnen 24 uur na ter inzage overleggen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien opdrachtgever daarom verzoekt, haar personeel dat ingezet wordt voor deze Opdracht, per ommegaande een Geheimhoudingsverklaring te tekenen (zie bijlage 8). Bij niet ondertekenen mag dit personeelslid niet worden ingezet.
UE 18.	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat op de locatie van de opdrachtgever van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften, -instructies en huisregels worden opgevolgd en nageleefd door zijn personeel.
UE 19.	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 20. Al het ingezette personeel voor de uitvoering van de Opdracht beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

UE 21. Opdrachtnemer zet één (1) vaste contactpersoon in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie/ uitvoering van de verzoeken/ emails in het kader van de overeenkomst. 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 22. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering v.d. werkzaamheden</li> <li>- Klachten</li> </ul>	Indien nodig	Accountmanager	Teamleider/Op afroep contractmanager
Tactisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventief onderhoud</li> <li>- Correctief onderhoud</li> <li>- Update staat Installed base</li> <li>- Wijze uitvoering overeenkomst</li> <li>- Storingsoverzicht</li> <li>- Klachten</li> <li>- KPI's</li> </ul>	2 x per jaar	Accountmanager	Contractmanager/ Teamleider
Strategisch niveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkelingen</li> <li>- Indexering</li> </ul>	1 x per jaar	Accountmanager	Productmanager/ Contractmanager/

UE 23. 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 24. 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 35.	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 39.	95% van de fysieke storingen is verholpen conform de contractafspraken.

4. Leverbetrouwbaarheid	Alle leveringen zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden, zie UE 16.	95% van alle leveringen, zijn uitgevoerd binnen de afgesproken levertijden.
----------------------------	---	---

UE 25.	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 26.	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 27.	Opdrachtgever eist de navolgende rapportages: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij aanvang van het contract en daarna jaarlijks een overzicht van hoe, waar en wanneer het preventief onderhoud wordt uitgevoerd;</li> <li>• Iedere zes (6) maanden overzicht van de machines die preventief onderhoud hebben gehad onder vermelding van het pand en type machine;</li> <li>• 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;                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per zes (6) maanden een overzicht van de gemelde klachten en de wijze waarop de opdrachtnemer daarmee is omgegaan;</li> <li>• Per zes (6) maanden een overzicht van de KPI's en hoe hieraan is voldaan.</li> </ul> </li> </ul>
--------	--

UE 28.	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is het aanspreekpunt namens opdrachtnemer voor het oplossen van 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;</li> <li>• Heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren.</li> </ul>
--------	--

UE 29.	Opdrachtnemer zal de contractmanager onmiddellijk rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Bijvoorbeeld problemen inzake continuïteit dienstverlening monteurs.
--------	---

UE 30.	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 31.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpunt beschikbaar bij alle opdrachtverstrekking gemoeide zaken.
--------	--

UE 32.	Opdrachtgever doet een verzoek tot correctief onderhoud via het portaal van opdrachtnemer of, indien het portaal niet beschikbaar is, telefonisch of per e-mail. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van het verzoek en registreert dit in zijn systeem, inclusief de geplande uitvoeringsdatum en relevante details. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever via het portaal of per e-mail over de status en voortgang van het correctief onderhoud.
--------	---

UE 33.	Opdrachtnemer dient op de pakbon in ieder geval de volgende gegevens vermeld te worden:
--------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inkoopopdrachtnummer;</li> <li>- type machine;</li> <li>- serie- of configuratienummer;</li> <li>- inkoopordernummer van opdrachtgever;</li> <li>- overeenkomstnummer;</li> <li>- beschrijving artikel;</li> <li>- afleveradres;</li> <li>- deellevering-vermelding;</li> <li>- serie- of configuratienummer;</li> <li>- tellerstand.</li> </ul>
--	---

### 5.1.5 Eisen met betrekking tot de te onderhouden post openmachines

UE 34.	Op de frezen wordt 1x per 3 maanden en semiautomatische postenveloppenopeners wordt 1 x per maand preventief onderhoud uitgevoerd bij CI Heerlen. Voor de definitie van preventief onderhoud wordt verwezen naar bijlage 7 SLA, hoofdstuk 6.
--------	--

UE 35.	Correctief onderhoud van de gekochte frezen en semiautomatische enveloppenopeners wordt door opdrachtgever geïnitieerd via een melding in het portaal van opdrachtnemer of, indien dit niet beschikbaar is, per e-mail of telefonisch. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de melding via een bevestigingsmail en registreert deze in zijn systeem, inclusief de geplande uitvoeringsdatum en relevante details. Voor de definitie van correctief onderhoud wordt verwezen naar bijlage 7 (SLA), hoofdstuk 6.
--------	--

UE 36.	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 37.	Indien bij het uitvoeren van correctief onderhoud een vervolgspraak nodig is, mag opdrachtnemer niet opnieuw voorrijkosten in rekening brengen.
--------	---

UE 38.	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de tijden in onderstaande tabel:</p> <p>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.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #FFFF00;"> <th style="width: 50%;">Soort</th> <th style="width: 50%;">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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Reactietijd</td> <td>De tijd tussen incidentmelding bij de helpdesk van de Leverancier en het eerste contact van de Leverancier met de contactpersoon voor de incidentmelding.</td> </tr> <tr> <td>Responstijd</td> <td>De tijd tussen het melden van het incident/verzoek en de eerste reactie van de leverancier.</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 Leverancier met de contactpersoon voor de incidentmelding.	Responstijd	De tijd tussen het melden van het incident/verzoek en de eerste reactie van de leverancier.
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 39. Opdrachtnemer voert het correctief onderhoud uit op de locatie van opdrachtgever.

UE 40. Onderhoudswerkzaamheden worden op Werkdagen tijdens werkuren (tussen 07.00 en 15.00) uitgevoerd.

UE 41. 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 alle frezen en semiautomatische postenveloppenopeners

UE 42. Alle te leveren frezen en semiautomatische postenveloppenopeners dienen nieuw en niet refurbished te zijn op moment van leveren.

UE 43. 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).

### 5.1.7 Eisen te stellen aan frees

UE 44. 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 45. 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.

### 5.1.8 Eisen te stellen aan semiautomatische enveloppenopener

UE 46.	De semiautomatische enveloppenopener kan: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• capaciteit invoer trechter is minimaal 400 enveloppen;</li><li>• de enveloppenopener kan minimaal 2000 enveloppen per uur openen.</li></ul>
UE 47.	De semiautomatische enveloppenopener beschikt over: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een opvangbak voor minimaal 200 enveloppen met inhoud;</li><li>• Een opvangbak voor restafval (papiersnijsel) van minimaal 40 liter;</li><li>• Stofafzuiging zonder dat daarvoor infrastructurele maatregelen nodig zijn;</li><li>• Automatisch envelop open systeem.</li></ul>
UE 48.	De semiautomatische enveloppenopener dient modulair te zijn, dat wil zeggen de machine moet gekoppeld kunnen worden aan bijbehorende scanners.