Belastingdienst

Bijlage 1A – Programma van Eisen

Behorende bij: Custommade relatiegeschenken, metalen emblemen en overige accessoires
met Kenmerk: IUC25-645

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document ... 3

1.1. *Eisen ... 3*

Hoofdstuk 2. Algemene eisen ... 4

2.1. *Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden ... 4*
2.1.1. *Ketenverantwoordelijkheid (ISV) ... 4*

2.2. *Milieucriteria ... 5*
2.2.1. *Duurzaamheid en verpakking ... 5*

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken ... 6

3.1. *Prijsstelling ... 6*

3.2. *Elektronisch bestellen en factureren (EBF) ... 7*
3.2.1. *Alleen e-factureren ... 7*
3.2.2. *Eisen beheer Catalogus Leverancier ... 7*

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht ... 9

4.1. *Kwalitatieve eisen opdracht ... 9*
4.1.1. *Assortiment en Producten ... 9*
4.1.2. *E-catalogus ... 10*
4.1.3. *Adviesfunctie ... 11*

4.2. *Logistieke eisen ... 11*
4.2.1. *Levering en spoedlevering ... 11*

4.3. *Rapportage- en communicatie eisen ... 12*

4.4. *Klachtenprocedure en klantenservice ... 13*

4.5. *Informatiebeveiligingseisen ... 13*

4.6. *Juridische kaders ... 13*

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Custommade relatiegeschenken met kenmerk IUC25-645. 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”.

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 1	**Gunningseisen** Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Leverancier toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Koper het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

UE 1.	**Uitvoeringseisen** Voorwaarden waar Leverancier 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 Leverancier niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Koper het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Leverancier 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.

2.1.1. *Ketenverantwoordelijkheid (ISV)*

UE 1.	Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu Uiterlijk negen (9) maanden na start van de Raamovereenkomst levert de Leverancier aan Koper een risicoanalyse aan. Daarin neemt de Leverancier het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de Leverancier deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Koper in overleg met relevante stakeholders welke drie risico's prioriteit moeten krijgen.

UE 2.	*Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen* De Leverancier moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Leverancier moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk negen (9) maanden na start van de raamovereenkomst verstrekt de Leverancier aan Koper een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (UE1) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Leverancier in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Leverancier zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Koper geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de Leverancier zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Leverancier leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (UE 1) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Leverancier maakt in dat geval inzichtelijk voor Koper waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.

UE 3.	*Monitor de praktische toepassingen en resultaten* De Leverancier monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Leverancier jaarlijks voor het eerst na 12 maanden na start van de Raamovereenkomst en daarop volgende contractjaren aan Koper over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Leverancier gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Koper bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse; • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de jaarlijkse rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Koper. De rapportage wordt aan de Koper verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

UE 4.	*Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)* Als de Leverancier vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken in de beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen uit de rapportage, genoemd in UE 3.

2.2. Milieucriteria

2.2.1. *Duurzaamheid en verpakking*

Koper wil een vooraanstaande rol spelen en inzicht hebben in de verduurzaming van producten die zij afneemt, effect op mens en milieu waaronder het vervoer en de verpakking daarvan. Daaruit zijn de volgende eisen gesteld:

Eis 2.	Voor de productgroepen die veel door overheden worden ingekocht en een aanzienlijke milieu-impact kennen (zoals dienstauto's of bedrijfskleding), zijn specifieke MVI-criteria opgesteld. Deze aanbesteding valt niet binnen één (1) van deze geselecteerde productgroepen, maar kent wel specifieke eisen ten aanzien van duurzaamheid en verpakkingsmaterialen.

UE 5.	De Leverancier zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde artikelen, waarbij zo min mogelijk milieubelastende materialen worden toegepast. De Leverancier zet alleen gerecycled papier in en maakt geen gebruik van plastic als vulmateriaal.

UE 6.	De Leverancier voorziet artikelen met geschenkverpakking ook van een verzendverpakking bij levering, deze verpakking dient te voldoen aan de in UE 5 genoemde eisen.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

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

Eis 3.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's **exclusief omzetbelasting (btw)**.
Eis 4.	Alle met de productie en levering gemoeide kosten zoals ontwerp/transport/vervaadiging, zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 5.	Bij uitbreiding van het assortiment zullen de kosten in euro exclusief BTW per product worden opgenomen in de offerte.
Eis 6.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad. Bij het niet juist invullen van het prijzenblad volgt uitsluiting van de inschrijving.
Eis 7.	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 8.	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 prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 9.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor levering, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 10.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd en zal leiden tot uitsluiting van mogelijke gunning.
Eis 11.	De geoffreerde prijzen zijn vast tot 1 december 2027. Na de mededeling aan Leverancier van de indexatie door Koper, worden de nieuwe prijzen van kracht per 1 december van dat jaar, afgerond op twee decimalen achter de komma. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma. De overeengekomen prijzen en tarieven kunnen vanaf 1 december 2027 éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het Dienstenprijzen; metaal/maakindustrie (of materiaalkosten), index 2021=100 (StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100). Leverancier doet hiertoe minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 juni, een onderbouwd schriftelijk voorstel aan Koper. Pas na akkoord van Koper mogen de betreffende prijzen en tarieven worden bijgesteld. Het laatste indexcijfer dat bekend is op het moment dat de onderbouwing wordt ingediend wordt gehanteerd als basis om de jaarmutatie te berekenen. Voorbeeld: - Vóór 1 december 2027 kijken we naar het indexcijfer van Q3 2026 en dat cijfer wordt in december 2027 gebruikt om te indexeren. - Vóór 1 december 2028 kijken we naar het indexcijfer van Q3 2027 en dat cijfer wordt in december 2028 gebruikt om te indexeren. De goedkeuring van Koper behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 oktober schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Koper Na schriftelijke goedkeuring door Koper 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. Indien deze reeks wijzigt of beëindigt, wordt automatisch de opvolgende, meest vergelijkbare reeks toegepast.

UE 7.	Inschrijvers dienen in het bij de aanbesteding gevoegde tarievenblad: per product en artikel de daarbij de bijbehorende prijs op te nemen. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Voor uitbreiding van het assortiment geldt dat Inschrijver hiervoor een marktconforme prijs zal voorstellen, in lijn met zijn ingediende tarievenblad. Uitbreiding van het assortiment is alleen mogelijk zolang de waarde binnen de voorwaarden van artikel 2.163b Aw blijft. De prijs dient vooraf schriftelijk door de Koper te worden goedgekeurd. De ontwerpen en malkosten mogen bij de eerste bestelling in rekening gebracht worden.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

3.2.1. *Alleen e-factureren*

Voor het verzenden worden mogelijkheden geboden zoals is opgenomen in paragraaf 2.5 van het beschrijvend document, waar dit Programma van Eisen onderdeel van uitmaakt.

UE 8.	De Leverancier voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leverancierssportaal 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 9.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Leverancier.

UE 10.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopsysteem naar de Leverancier. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van producten door Leverancier.

UE 11.	Leverancier vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Koper. Zonder dit inkoopordernummer kan Koper de levering of de factuur weigeren.

UE 12.	Leverancier accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

3.2.2. *Eisen beheer Catalogus Leverancier*

UE 13.	Leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie van de catalogus binnen drie (3) maanden aan haar zijde. Dit is een fatale termijn.

UE 14.	Leverancier voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van de catalogus zoals beschreven in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document en bijlage 6 van het Beschrijvend document.

UE 15.	Abusievelijke bestellingen van Producten die niet onder de scope van de opdracht vallen, worden niet in behandeling genomen door Leverancier.

UE 16.	Bestellingen van nieuwe Producten die niet in de catalogus zijn opgenomen, mag door Leverancier uitsluitend in behandeling genomen worden na schriftelijk akkoord door de aangewezen Contractmanager van de Douane (Koper). Nieuwe producten zijn alleen mogelijk zolang de waarde binnen de voorwaarden van artikel 2.163b Aw blijft

UE 17.	De catalogus van Leverancier bevat een productenoverzicht voor Custommade relatiegeschenken en wordt beschikbaar gemaakt door de Belastingdienst op basis van de OCI standaard.

UE 18.	De catalogus van Leverancier bevat verder: - Een vast(e) artikelbenaming/artikelnummer die enkel bij hoge uitzondering gewijzigd wordt; - De prijs en de minimale bestelhoeveelheid; - Bij artikelen die een functioneel benaming bevatten, een foto; - Het merk van het artikel wordt benoemd (ook wanneer dit een huismerk of eigen merk betreft); - Een omschrijving van het artikel, inclusief technische specificaties en gebruiksvoorschriften; - Categorie waartoe het artikel behoort.

UE 19.	Leverancier onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de Contractmanager of contactpersoon van de Douane beschikbaar voor gebruik.

UE 20.	Het online web-catalogussysteem is, ten behoeve van het plaatsen van bestellingen door de Koper, continu (24/7) beschikbaar.

UE 21.	Updates en releases worden door Leverancier buiten werktijden uitgevoerd (vóór 06.00 uur en na 19.00 uur). Leverancier stelt Koper minimaal 2 werkdagen voorafgaand aan het moment dat een update of release wordt uitgevoerd schriftelijk op de hoogte.

UE 22.	Leverancier neemt op verzoek van de Koper deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogus te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Leverancier volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

UE 23.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogus worden gedragen door de Leverancier.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

In dit hoofdstuk zijn de technische en functionele eisen beschreven die de Koper stelt aan de levering van Custommade relatiegeschenken, metalen emblemen en overige accesoires. De Leverancier dient de producten te leveren zoals beschreven in dit hoofdstuk.

4.1.1. Assortiment en Producten

UE 24.	Leverancier levert op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de door Koper uitgevraagde producten en artikelen binnen de daarvoor afgesproken levertijd (zie ook UE 55).
UE 25.	Leverancier dient in staat te zijn tot het leveren en ontwikkelen van de uitgevraagde producten en overeenkomende productgroepen zoals opgegeven in bijlage 1B – Specificaties producten.
UE 26.	Leverancier levert de uitgevraagde producten conform de technische eisen zoals opgegeven in de specificatie bijlage 1B – Specificaties producten.
UE 27.	Op verzoek van de Koper kunnen custommade relatiegeschenken gedurende de contractperiode aangepast worden (uitbreiden, versmallen, vergroten, vervangen, etc.) . Deze aanpassingen zijn alleen mogelijk zolang de waarde binnen de voorwaarden van artikel 2.163b Aw blijft
UE 28.	Leverancier is in staat tot het voldoen aan verzoeken tot Maatwerk. Onder Maatwerk wordt verstaan: Het ontwerpen en vervaardigen van nieuwe producten die in onder scope vallende productgroepen horen.
UE 29.	Koper draagt er zorg voor dat de kwaliteit van de geleverde producten en artikelen van een constante kwaliteit over de jaren heen zijn, waarbij als uitgangspunt een levensduur geldt van bij "normaal" gebruik: - Minimaal 10 jaar voor metalen custommade relatiegeschenken en overige accessoires; - Minimaal 5 jaar voor de lederen legitimatiehouders.
UE 30.	De Leverancier zal op aangeven van de Koper een proef/model leveren bij nieuwe of vernieuwde producten, bij aanvang van de Raamovereenkomst stelt Leverancier en een proef/model van alle producten in het vaste assortiment beschikbaar binnen drie (3) weken na aanvang van de Raamovereenkomst. De prijs van een proef is verdisconteerd in de inschrijfprijs van de inschrijver.
UE 31.	Voordat de producten en artikelen worden uitgeleverd dient er een schriftelijk akkoord te zijn vanuit de Koper of alles voldoet aan de vooraf gestelde kwaliteitseisen. Hiervoor zal behoefte steller van Koper de sample controleren en de contractmanager van Koper goedkeuring bevestigen binnen vijf (5) werkdagen. Dit geldt alleen bij de eerste bestelling van bestaande of nieuwe producten.
UE 32.	De Leverancier dient gedurende de duur van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, ten minste alle vaste producten die onderdeel zijn van deze Raamovereenkomst, bij aanvang van de Raamovereenkomst te kunnen leveren.
UE 33.	Leverancier levert producten die gekwalificeerd worden als custommade relatiegeschenken. Kenmerkend voor deze producten is dat het geen standaardarikelen betreft die op de markt beschikbaar zijn, en dat zij een gespecificeerd douane-element (embleem) bevatten dat is afgestemd met de huisstijlcoordinator. Het intellectueel eigendom van alle producten ligt bij de Koper.
UE 34.	Leverancier conformeert zich aan het huisstijlbeleid van DG Douane. De Leverancier dient eventuele huisstijlwijzigingen kosteloos door te voeren gedurende de contractperiode. Nadere afstemming over de huisstijl zal bij start van de contractperiode in overleg vorm worden afgestemd.

UE 35.	Leverancier past een minimale bestelhoeveelheid toe in de catalogus per productsoort. Deze bestelhoeveelheid is conform de hoeveelheid zoals opgenomen in in bijlage 1B Specificaties producten en bijlage 8 Prijzenblad..
UE 36.	Wanneer door de Leverancier niet wordt voldaan aan de gestelde kwaliteisnomen, zoals in bijlage 1B – Specificaties producten, waardoor producten worden afgekeurd, dan zijn de (herstel-)kosten om wel te kunnen voldoen aan de kwaliteit, voor rekening van de Leverancier.
UE 37.	Het is Leverancier niet toegestaan de producten die vallen onder de Raamovereenkomst te verkopen aan derden anders dan aan Douane Nederland of op persoonlijk niveau.
UE 38.	Het is Leverancier niet toegestaan andere artikelen aan te bieden die mogelijk in strijd zijn met andere overeenkomsten van de Koper. Beoordeling van dit aspect behoort toe aan de Koper bijvoorbeeld, staatsonderscheidingen en laagdrempelige weggeefartikelen.
UE 39.	Leverancier is verantwoordelijk voor het catalogusbeheer van de catalogus. De Leverancier zal op verzoek van de Koper specifiek gewenste producten als uitbreiding van het assortiment toevoegen aan de catalogus.

4.1.2. *E-catalogus*

UE 40.	Het assortiment wordt door Leverancier door middel van een digitale catalogus beschikbaar gesteld. Hierbij geldt dat de producten logisch gerangschikt zijn in verschillende productgroepen (gebruikersgroepen, DG, directeuren, FT, etc.).
UE 41.	De catalogus beschikt minimaal over de volgende functionaliteiten: • Zoekfunctie; • Sorteerfunctie; • Voorraadindicator; • Levertijden;
UE 42.	Leverancier garandeert dat de catalogus uiterlijk drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst volledig beschikbaar en gebruiksklaar is voor de Koper.
UE 43.	Leverancier dient een website met bestelapplicatie (catalogus) beschikbaar te hebben waarop alle bestelgemachtigde van Koper kunnen inloggen en een bestelling kunnen maken uit de verschillende aangeboden producten.
UE 44.	Leverancier stelt de aangeboden producten overzichtelijk en voorzien van duidelijke productinformatie en foto's (1 à 2 foto's) beschikbaar voor weergave in de catalogus.
UE 45.	Namens Leverancier ontvangt de besteller na het plaatsen van een bestelling een bevestiging per e-mail.
UE 46.	Besteller kiest voor afleveradressen uit de vastgestelde afleveradressen die door Koper worden aangegeven. Zie adressenoverzicht Douane (Bijlage 1C) voor de adressen die bij aanvang ingericht dienen te worden door Leverancier.
UE 47.	In de catalogus omgeving staat duidelijk vermeld op welke manier de gebruikers contact kunnen opnemen met Leverancier in geval er ondersteuning gewenst is. Gedurende het bestellen is het telefoonnummer van de Leverancier duidelijk zichtbaar op het scherm. Contact met Leverancier is tenminste mogelijke op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
UE 48.	De catalogus is, uiterlijk drie (3) maanden na de ingangsdatum van Raamovereenkomst, gekoppeld aan het SAP-portaal van de Koper. Bestellingen vinden daardoor rechtstreeks en digitaal plaats bij de Leverancier.

UE 49.	Alle functionaliteiten (zie UE 18) van decatalogus kunnen door Koper volledig benut worden. De Leverancier is in staat om via de catalogus grafische bestanden (JPG, GIF, e.d.) te ontvangen, wanneer deze benodigd zijn voor een opdracht. Bij verzoek van Leverancier kunnen grafische bestanden ook per e-mail aangeleverd worden.

UE 50.	Naast het vaste assortiment is er in de catalogus een bestelomgeving beschikbaar voor nieuwe producten, hiervoor brengt Leverancier eerst een offerte uit in de catalogus omgeving of per e-mail die door Koper geaccepteerd kan worden.

UE 51.	Leverancier zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de catalogus wordt gepleegd en dat de webiste, via welke de webwinktel toegankelijk is voor de bestellers, en minimaal 98% beschikbaar is over een kalenderjaar.

UE 52.	Leverancier dient over een alternatieve bestelprocedure te beschikken voor eventuele gevallen waarinde catalogus door voorziene of onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is of in incidentele gevallen een besteller niet via de catalogus kan bestellen.

4.1.3. Adviesfunctie

De Leverancier is in staat advies uit te brengen aangaande toepasselijke productgroepen passend bij custommade relatiegeschenken.

UE 53.	Leverancier voorziet Koper op diens verzoek van advies ten aanzien van producten en artikelen die binnen scope van de vastgestelde productgroepen vallen. De prijs van de adviesfunctie is verdisconteerd in de inschrijfprijs van de inschrijver.. De adviesfunctie is ook van toepassing op producten die niet standaard in het assortiment zijn opgenomen (nieuw ontwikkelde of maatwerkproducten). Voor deze nieuwe of maatwerkproducten is Opdrachtnemer gerechtigd bij de eerste bestelling eenmalig extra ontwerp- en malkosten in de offerte op te nemen.

4.2. Logistieke eisen

De Koper stelt aan de verpakking, levering en retouren logistieke eisen.

4.2.1. Levering en spoedlevering

UE 54.	Leverancier levert de producten uit de scope van onderhavige aanbesteding aan alle Douane locaties in Nederland inclusief de Waddeneilanden. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat locaties worden toegevoegd of komen te vervallen. Wijziging in het locatiebestand kunnen op geen enkele wijze van invloed zijn op de overeengekomen tarieven en of leveringstermijnen.

UE 55.	De afleverdatum van de producten is maximaal 14 kalenderdagen na ontvangst van de bestelling. Uitgangspunt is dat de leveringen plaatsvinden op werkdagen tussen 08.00 – 17.00 uur op de daartoe aangewezen adressen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

UE 56.	Leverancier draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, te laat geleverde, beschadigde, onvolledige en/of manco bestellingen.

UE 57.	Indien de levering niet binnen de gestelde levertijd (zie UE 55) kan worden geleverd, zal Leverancier de besteller hiervan tijdig (minimaal 48 uur voor afgesproken levering) op de hoogte stellen.

UE 58.	Leverancier garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98% per kwartaal voor standaard bestellingen. *De Koper verstaat onder leverbetrouwbaarheid: het op tijd, in de juiste staat en hoeveelheid afleveren van de bestelde artikelen.* *De leverbetrouwbaarheid wordt gebaseerd op de gevraagde leverdatum en de daadwerkelijke gerealiseerde leverdatum. Indien Leverancier binnen een kalenderjaar driemaal de overeengekomen leveringsbetrouwbaarheid niet*

	haalt, is Leverancier in verzuim en kan dit leiden tot ontbinding van het contract. Leverancier rapporteert per kwartaal de leverbetrouwbaarheid. *Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde Opdrachten ten opzichte van het totaal aantal Opdrachten. Gedeeltelijk te laat geleverde Opdrachten worden als te laat geleverde Opdrachten beschouwd.*

UE 59.	Alle leveringen van custommade relatiegeschenken door Leverancier moeten voorzien zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leveringsverpakking. Op de pakbon staat minimaal vermeld: - Afleverlocatie - Naam besteller - Inkooporder nummer van de bestelling - Naam van de Leverancier - Datum van Levering - Artikelen en aantallen - Aantal colli* - Ruimte voor ondertekening van de pakbon door de ontvanger Alle bestellingen worden per inkoopopdracht verpakt. *Verpakking in een doos, het aantal losse pakketten in een lading.

UE 60.	Voor bestellingen voor een specifiek evenement of gelegenheid met een evenementdatum (fatale datum) geldt een in afwijking met standaard bestellingen een leverbetrouwbaarheid van 100% per kalenderjaar.

UE 61.	Koper kan Leverancier verzoeken voor een spoedlevering, Leverancier zal na eerste verzoek binnen 4 uur een beschikbare levermoment afgeven. Voor spoedlevering is het Leverancier toegestaan extra kosten te rekenen, dit conform de kosten opgenomen in het Prijzenblad voor spoedlevering. Dit geldt alleen voor leverings kosten, kosten van producten zullen conform vaste prijzen in rekening worden gebracht.

4.3. Rapportage- en communicatie eisen

UE 62.	Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast aanspreekpunt beschikbaar dat op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur bereikbaar is voor vragen, advies en technische ondersteuning in het Nederlands. Dit aanspreekpunt fungeert zowel voor de Contractmanager als voor de eindgebruikers van de Koper als direct en laagdrempelig contactpunt voor alle communicatie rondom de uitvoering van de raamovereenkomst, inclusief vragen over de levering en het gebruik van Custommade relatiegeschenken.

UE 63.	**Rapportage eisen** Inschrijver levert één (1) keer per jaar een rapportage aan bij de Contractmanager, in deze rapportage staat opgenomen: - Afgenomen producten in aantal en bedrag in betreffende contractjaar, gespecificeerd per bestelorder (inclusief besteldatum, artikelnummer, artikelomschrijving, prijs en afleverdatum); - De leverbetrouwbaarheid van Leverancier in het betreffende contractjaar; - Geregistreerde klachten (inclusief omschrijving van de klacht, datum ontvangst, voorgestelde oplossing vanuit de Koper en datum opgelost); - Overzicht van het aantal geretourneerde of afgewezen producten (inclusief besteldatum, artinkelnummer, artikelomschrijving, afleverdatum, retourdatum en reden van retour of afwijzing); - Beschikbaarheid catalogus.
UE 64.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt er overleg plaats met een adviseur middelen, contractmanager en huisstijlcoordinator.

	Dit overleg is bedoeld om de samenwerking te evalueren en de resterende contractperiode waar nodig te verbeteren.

UE 65.	Leverancier zal, op verzoek van Koper, aangeven welke onderaannemers (indien van toepassing) worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht in de jaarlijkse rapportage.

4.4. Klachtenprocedure en klantenservice

UE 66.	Leverancier beschikt over een helpdesk die op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is voor Koper.

UE 67.	De klantenservice medewerkers van Leverancier beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

UE 68.	De Leverancier moet over een zodanige klachtenafhandeling beschikken, dat de Leverancier binnen twee (2) werkdagen op klachten reageert en dat de klacht afhankelijk van de aard maximaal binnen 72 uur wordt afgehandeld.

UE 69.	Bij klachten die niet binnen 72 uur opgelost kunnen worden informeert Leverancier de contactpersoon van Koper over de aard van de klacht, verwachte termijn van afhandeling en welke actie is ondernomen om herhaling te voorkomen.

UE 70.	Alle klachten die door de Koper worden gemeld dienen door Leverancier te worden geregistreerd. De klachtenregistratie is onderdeel van de jaarlijkse rapportage.

UE 71.	Zo spoedig mogelijk na levering controleert Koper het geleverde product/artikel op basis van steekproef. Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk maar ten minste binnen twee (2) werkdagen contact worden opgenomen met Leverancier. Leverancier corrigeert uiterlijk binnen twee (2) werkdagen de levering. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor Koper geen kosten verbonden zijn.

UE 72.	Indien blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen Koper en Leverancier in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken, zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.

4.5. Informatiebeveiligingseisen

UE 73.	De Leverancier garandeert dat gegevens van Koper niet in handen van derden komen. Na beëindiging van de onderhavige Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Koper voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Koper, onder gelijktijdige verwijdering uit de eigen digitale en papieren archieven. De Leverancier gaat ermee akkoord dat Koper indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Koper en zijn bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen opdracht.

4.6. Juridische kaders

UE 74.	Inschrijver gaat akkoord met het Beschrijvend document (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

UE 75.	De ARIV 2026 is van toepassing op de Raamovereenkomst. De toepasselijkheid van de (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Leverancier is uitgesloten.

UE 76.	De Leverancier, inclusief eventuele onderaannemers, handelen bij uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die gelden voor de Opdracht.