



Belastingdienst

Bijlage 1 Programma van Eisen

Behorende bij: Openbare aanbesteding Representatieartikelen met Kenmerk: IUC25-711

INHOUDSOPGAVE

1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.3.1 Ketenvaantwoordelijkheid (ISV)	4
2.3.2 Milieu- klimaatcriteria en/of circulariteit	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	8
3.1. Prijsstelling.....	8
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	9
3.2.1. Eisen leveranciersportaal.....	9
3.2.2. Eisen e-facturatie.....	10
3.3. Eisen catalogusplatform	10
3.3.1. Catalogus beschikbaar stellen	10
3.3.2. Eisen beheer Catalogus opdrachtnemer.....	11
Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht	12
4.1. Algemene eisen Opdracht.....	12
4.2. Assortiment.....	12
4.3. Webwinkel.....	15
4.4. Geschenkverpakking.....	17
4.5. Implementatie	17
4.6. Adviesfunctie	18
4.7 Logistieke eisen	18
4.7.1 Leveringen en levertijden	18
4.8 Klachtenprocedure en klantenservice	19
4.9 Contract management, rapportage en Key Performance Indicators	20
4.9.1 Contractmanagement	20
4.9.2 Rapportage.....	22
4.9.3 Key Performance Indicators	23
4.10 Beveiligingseisen.....	23
4.11 Informatiebeveiligingseisen	24
4.12 Juridische kaders.....	25
4.12.1 Algemene voorwaarden.....	25
4.12.2 Bescherming van persoonsgegevens	26

Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Representatieartikelen met kenmerk IUC25-711. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document. Alle verplichtingen uit dit Programma van Eisen worden beschouwd als contractuele verplichtingen. Op de handhaving en rechtsgevolgen daarvan zijn de bepalingen van de ARIV-2026 van toepassing.

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

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

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

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) binnen de Rijksoverheid 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.

De 10-12 miljard euro die de Rijksoverheid jaarlijks uitgeeft aan de inkoop van werken, goederen en diensten, wil het kabinet inzetten als hefboom voor het realiseren van maatschappelijke doelen. Het 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. De hiervoor door de minister voorgestelde aanpak (onder de noemer “Inkopen met impact”) is bekrachtigd door de kamer.

2.3.1 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)

Bij aanbestedingen groter of gelijk aan de Europese aanbestedingsdrempelwaarde is het toepassen van de internationale sociale voorwaarden (ISV) verplicht wanneer de aanbesteding binnen één van de tien risico categorieën valt. Ook buiten de risico categorieën of onder de Europese aanbestedingsdrempel kan ISV worden toegepast.

UE 1.	Opdrachtnemer beschikt over een Ecovadis-beoordeling of een aantoonbaar gelijkwaardig keurmerk op het gebied van ketenverantwoordelijkheid.
UE 2.	In opvolging van UE 1: het certificaat of keurmerk moet aantoonbaar betrekking hebben op ten minste de volgende thema's: milieu; • arbeids- en mensenrechten; • ethisch ondernemen; • duurzame inkoopketens.

2.3.2 Milieu- klimaatcriteria en/of circulariteit

UE 3.	Bij aanvang van de raamovereenkomst is 70% van de aangeboden representatieartikelen aantoonbaar duurzaam.
-------	---

	Onder duurzame representatieartikelen wordt verstaan: representatieartikelen die aantoonbaar voldoen aan objectieve en verifieerbare duurzaamheidscriteria op het gebied van milieu-impact, herkomst van grondstoffen, arbeidsomstandigheden en/of dierenwelzijn. Dit wordt onderbouwd door middel van: • een onafhankelijk certificeringssysteem of keurmerk; of • andere gelijkwaardige en controleerbare bewijsmiddelen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeleverde bewijsmiddelen te toetsen en hanteert keurmerkenwijzer.nl als referentiekader.
UE 4.	Bij aanvang van de raamovereenkomst voldoet opdrachtnemer aan minimaal 70% duurzaam assortiment, waarvan 50% circulair assortiment. Gedurende de raamovereenkomst: • minimaal 85% duurzaam na 2 jaar; • minimaal 95% duurzaam na 4 jaar. Bewijsmiddel: De opdrachtnemer levert bij aanvang van de raamovereenkomst een volledige productmatrix (UE3 en UE4) aan, waarin per product wordt aangegeven of het product duurzaam is en op basis van welk keurmerk. Controle: De naleving van deze percentages wordt vastgesteld op basis van een controleerbare productmatrix, die door opdrachtgever steekproefsgewijs kan worden geverifieerd. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om: • steekproeven uit te voeren; • aanvullende bewijsstukken op te vragen; • keurmerken te verifiëren.
UE 5.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde representatieartikelen, waarbij het gebruik van milieubelastende materialen tot een minimum wordt beperkt.
UE 6.	Het door opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit 100% gerecycled materiaal.
UE 7.	Opdrachtnemer gebruikt geen plastic of piepschuim als opvulmateriaal bij verzending van geschenken en attenties. Indien het gebruik van dergelijk materiaal aantoonbaar noodzakelijk is ter voorkoming van schade en er geen geschikt alternatief beschikbaar is, maakt opdrachtnemer gebruik van BPA-vrij, biobased of gerecycled plastic.
UE 8.	Opdrachtnemer verpakt geschenken en attenties zodanig dat deze onbeschadigd op het afleveradres aankomen en borgt dat het gebruik van verpakkingsmateriaal tot een minimum wordt beperkt en zo efficiënt mogelijk wordt toegepast.
UE 9.	Opdrachtnemer borgt dat verpakkingen en restmaterialen van representatieartikelen van deze opdracht binnen het eigen logistieke proces herbruikbaar zijn of geschikt zijn voor recycling.
UE 10.	Minimaal 70% van de geleverde representatieartikelen beschikt over één of meer erkende duurzaamheidskeurmerken, waaronder bijvoorbeeld: • FSC of PEFC; • Fairtrade; • Global Recycled Standard (GRS); • OEKO-TEX; • Cradle to Cradle;

	• of een gelijkwaardig keurmerk zoals opgenomen op keurmerkenwijzer.nl.
UE 11.	Bij aanvang levert opdrachtnemer een overzicht van zijn top 15 meest verkochte representatieartikelen (hardlopers), waarbij minimaal 50% voldoet aan ten minste één van de volgende kenmerken: • gerecycled materiaal; • bio-based of hernieuwbaar materiaal; • geschikt voor hergebruik of modulair gebruik.
UE 12.	Opdrachtnemer beschrijft de circulaire doelstellingen gedurende de contractduur, het groeipad van het circulaire aandeel en de maatregelen om deze groei te realiseren in een plan van aanpak.
UE 13.	Binnen 6 tot 12 maanden na ingangsdatum levert opdrachtnemer een productmatrix aan op basis van de afgenomen representatieartikelen van opdrachtgever, waarin de mate van circulariteit wordt aangetoond: • circulariteitsscore/circulariteitskenmerk; • materiaalsoort(en); • hergebruik- of terugnamemogelijkheden. Deze matrix wordt aangeleverd in combinatie met de duurzaamheidscertificeringen per product zoals bedoeld in UE 10.
UE 14.	De opdrachtnemer toont aan actief bij te dragen aan innovatie op het gebied van duurzaamheid, met specifieke aandacht voor: • gedragsbeïnvloeding; • het stimuleren van duurzame keuzes door afnemers.
UE 15.	Opdrachtnemer levert na 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst van de door opdrachtgever afgenomen representatieartikelen één (1) geïntegreerde productmatrix aan waarin per product zowel de circulariteit als de duurzaamheidscertificeringen als de afname hoeveelheden zijn opgenomen, conform UE 10 en UE 13.
UE 16.	Opdrachtnemer beschikt uiterlijk binnen 12 maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst over een geldig CO₂-prestatieladdercertificaat op trede 1 of hoger (Handboek CO₂-prestatieladder versie 4.0 PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden), of over een aantoonbaar gelijkwaardige certificering.
UE 17.	De opdrachtnemer werkt aantoonbaar jaarlijks aan reductie van de CO₂-uitstoot per geleverd product.
UE 18.	De opdrachtnemer hanteert als doelstelling, van UE 12, continue verbetering, in lijn met trede 1 van de CO₂-prestatieladder handboek 4.
UE 19.	Indien opdrachtnemer de CO₂ reductiedoelstellingen (UE16, 17) niet behaalt, levert opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen een verbeterplan aan. Het verbeterplan bevat minimaal: • concrete reductiemaatregelen; • implementatieplanning; • geschatte CO₂-reductie per maatregel.
UE 20.	De opdrachtnemer levert halfjaarlijks (UE 17) een overzicht van de CO₂-uitstoot (kg CO₂-eq) van de top 10 meest afgenomen representatieartikelen (op basis van afgenomen aantallen) die aan de opdrachtgever zijn geleverd. <i>Het betreft fysieke representatieartikelen; digitale cadeaubonnen zijn uitgesloten.</i>
UE 21.	In toevoeging op UE 20; de CO₂-rapportage voor representatieartikelen wordt minimaal uitgesplitst naar: a. materiaalsoort (bijv. gerecycled, virgin, biobased); b. productiewijze (conventioneel, circulair, hergebruikt); c. herkomstland en transportwijze;

	d. gebruikte verpakkingsmaterialen; e. energiegebruik in de productiefase, indien beschikbaar.
UE 22.	De opdrachtnemer rapporteert de CO ₂ -uitstoot conform het GHG Protocol.
UE 23.	Voor scope 3 emissies (transport) kan de EN 16258 worden toegepast als input binnen het GHG Protocol.
UE 24.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om: • aangeleverde rapportages en bewijsstukken te controleren; • steekproeven en audits uit te voeren; • aanvullende informatie op te vragen. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan dergelijke controles.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

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

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	De prijsstelling is conform artikel 10 ARIV-2026 en omvat alle kosten die verband houden met de levering van de representatieartikelen, waaronder transport, verpakking, verzekeringen en overige kosten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt uitsluitend de gevraagde prijzen aan en houdt zich aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	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 7.	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 8.	De geoffreerde prijzen, zoals opgenomen in het prijzenblad Bijlage B, staan vast gedurende de initiële looptijd, twee jaar, van de raamovereenkomst. De prijzen worden jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van het jaar 2029 aangepast op basis van de jaarmutatie CPI van de tabel "Consumentenindexprijzen alle bestedingen, index 2015=100," of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het derde kwartaal in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: tariefwijziging per 1-1-2029 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2028; tariefwijziging per 1-1-2030 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2029. Link naar de CPI: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. De indexering bedraagt maximaal 5% per jaar. Een verzoek tot prijswijziging dient uiterlijk drie (3) maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. Prijswijzigingen worden uitsluitend doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
Eis 9.	Verzendtarieven dienen zowel op basis van 'aan huis levering' van opdrachtgevers medewerkers als verzendtarieven aan 'één locatie' worden ingevuld in het prijzenblad, waarbij geldt dat de verzendtarieven inclusief btw zijn.

Eis 10.	De kosten die opdrachtnemer maakt in het kader van de adviesfunctie (zie paragraaf 4.6 van dit document) en wat in de wensen wordt aangeboden door inschrijver dienen eveneens verdisconteerd te zijn in de prijs van de representatieartikelen.
Eis 11.	Alle kosten die verband houden met de levering van (feestdagen)-attenties en (digitale) cadeaubonnen (waaronder prijs, btw en verzendtarieven) moeten in de webwinkel direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld worden. Dit moet er toe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één Opdracht wordt verstuurd aan de opdrachtnemer. Het totaalbedrag in de webwinkel sluit één-op-één aan op het factuurbedrag.
Eis 12.	Inschrijver dient voor ieder tarief dat hij invult in het prijzenblad het tarief tot twee (2) cijfers achter de komma in te vullen, het invullen van meer cijfers achter de komma is niet toegestaan.
Eis 13.	Wanneer opdrachtgever in de webwinkel een order plaatst voor huisadreslevering aan haar medewerkers van bijvoorbeeld tien (10) stuks, dan geldt dit als één (1) order op basis van het tarief voor tien (10) stuks afname en waarbij er aan tien (10) huisadressen wordt geleverd. Eveneens geldt dit ook voor afname vanaf 25 stuks, vanaf 50 stuks en vanaf 75 stuks.
UE 25.	Alle prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad en in de bijgeleverde catalogus gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
UE 26.	Opdrachtnemer hanteert voor verzending aan huisadressen de onderstaande maximale verzendtarieven. Hogere verzendtarieven zullen door opdrachtgever niet geaccepteerd worden: • brievenbuspakket € 4,40 exclusief btw; • pakket t/m 10 kilo € 7,42 exclusief btw; • pakket t/m 23 kilo € 19,57 exclusief btw.
UE 27.	De door opdrachtgever gehanteerde btw tarieven voor verzending zijn op basis van het gebruik van CPV-coderingen (Common Procurement Vocabulary). Opdrachtgever levert aan opdrachtnemer de in de webwinkel te gebruiken CPV-coderingen voor de verschillende btw percentages.
UE 28.	De prijzen voor verzendtarieven (UE 26) kunnen gewijzigd worden indien er vanuit de verzendbedrijven wordt medegedeeld dat de verzendtarieven worden verhoogd en/of worden verlaagd ten opzichte van de genoemde tarieven in UE 26. Indien dit van toepassing is, dient opdrachtnemer dit in overleg en onderbouwd met informatie vanuit de verzendbedrijven af te stemmen met de contractmanager van opdrachtgever. Indien er sprake is van een verlaging van de verzendtarieven is opdrachtnemer verplicht dit te melden bij de contractmanager van opdrachtgever en de tariefverlaging ten gunste komt van opdrachtgever.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

3.2.1. Eisen leveranciersportaal

UE 29.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten ¹ 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 30.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

¹ <https://logius.nl/diensten/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk>

UE 31.	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 32.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer, zie ook UE 30.
--------	--

3.2.2. Eisen e-facturatie

UE 33.	Opdrachtgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. De opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	---

UE 34.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
--------	---

UE 35.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de factuur weigeren. Zie Handreiking basisfactuur Rijk voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.
--------	---

UE 36.	Facturatie vindt uitsluitend plaats door opdrachtnemer.
--------	---

UE 37.	De facturering vindt na uitvoering van de levering plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
--------	--

3.3. Eisen catalogusplatform

3.3.1. Catalogus beschikbaar stellen

UE 38.	Opdrachtnemer dient een catalogus of catalogi met representatieartikelen, inclusief productprijzen, centraal beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.
--------	---

UE 39.	Opdrachtnemer dient zijn catalogus te ontsluiten via het catalogusplatform van opdrachtgever. <i>Meer informatie over het catalogusplatform leest u in bijlage 6 Centrale voorziening Catalogusplatform.</i>
--------	---

UE 40.	Opdrachtgever informeert opdrachtnemer over de aansluiting op het catalogusplatform.
--------	--

UE 41.	Het catalogusbeheer is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
--------	---

3.3.2. Eisen beheer Catalogus opdrachtnemer

UE 42.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van het catalogusplatform Rijksoverheid zoals beschreven in bijlage 6.
UE 43.	De catalogus van opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogusplatform van de Rijksoverheid middels één of meer van de volgende opties (in volgorde van voorkeur vanuit opdrachtgever): • middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard; • een rest-API koppeling; • een feed (CSV of XML).
UE 44.	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken representatieartikelen inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen alleen na goedkeuring door de contractmanager beschikbaar voor gebruik.
UE 45.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogusplatform te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.
UE 46.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform worden gedragen door de opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Algemene eisen Opdracht

Eis 14.	Alle attenties in het assortiment dienen te voldoen aan de in Nederland en in alle lidstaten geldende wet- en regelgeving of aan EU-regels geldende overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
UE 47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van het leveren van (feestdagen) attenties en (digitale) cadeaubonnen, zoals is beschreven in het Beschrijvend document en dit Programma van Eisen.
UE 48.	Opdrachtnemer biedt op alle representatieartikelen een marktconforme garantie, welke in overeenstemming is met de Europese wetgeving. De garantie dient zowel op het representatieartikel zelf als de bedrukking te betreffen. Bij het niet behalen van deze verplichtingen kan opdrachtgever herstel verlangen binnen een redelijke termijn. Indien herstel uitblijft, is sprake van verzuim conform artikel 15 ARIV-2026.
UE 49.	Indien opdrachtgever aanspraak wil maken op de garantie zal hij hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure gebruiken, zoals is opgenomen in paragraaf 4.8.
UE 50.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, voldoen aan de toepasselijke identificatieverplichtingen conform wet- en regelgeving.
UE 51.	Opdrachtnemer is verplicht alle wet- en regelgeving die verband houdt met de Opdracht na te leven (o.a. voedselveiligheid, HACCP en transport).
UE 52.	Opdrachtnemer zal, op verzoek van opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.
UE 53.	Voor bestelgemachtigden van opdrachtgever is het tenminste mogelijk om op Werkdagen van 08:30 uur – 17:30 uur contact op te nemen met opdrachtnemer.

4.2. Assortiment

Eis 15.	Inschrijver biedt een ruim en breed assortiment representatieartikelen en (digitale) cadeaubonnen aan, bestaande uit tenminste de onderstaande productgroepen/categorieën: • breed besteedbare (digitale) cadeaubonnen; • chocolade en snoep (zoals bonbons en chocoladerepen); • dranken (zoals wijn, bier, likeur en non-alcoholisch); • boeken (zoals reizen, vrijetijd, koken & bakken en kunst); • wenskaarten (zoals geboorte, felicitatie en jubilea); • geboortartikelen (zoals knuffels en slofjes); • verzorgingsproducten; • fruitmanden. <i>Het staat de opdrachtnemer vrij om geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webwinkel.</i>
---------	---

Eis 16.	In aansluiting op Eis 15, biedt inschrijver een ruim en breed assortiment attenties aan binnen de bestaande productgroepen/categorieën, bestaande uit tenminste de onderstaande thema's: • feestdagen artikelen (food en non-food): Pasen, Sinterklaas, Kerst (zoals chocoladeletter, pepernoten en paaseitjes). • seizoenartikelen welke niet feestdagen gerelateerd zijn (food en non-food; zoals bloemenzaadjes, strandpakket en winterbox). Het staat de opdrachtnemer vrij om geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webwinkel.
Eis 17.	In aansluiting op Eis 15, het assortiment bestaat in totaal uit minimaal 250 individuele representatieartikelen, waarbij verschillende waarden in (digitale) cadeaubonnen per (digitaal) cadeaubontype en verschillend aanbod in milliliters van dranken niet wordt meegerekend.
Eis 18.	In aansluiting op Eis 15, binnen elke productgroep dient de inschrijver meerdere (duurzame) representatieartikelen aan te bieden, waarbij een diversiteit wordt geboden op het gebied van kwaliteit, uitstraling, kleur en/of uitvoering.
Eis 19.	Aangeboden representatieartikelen zijn representatief om namens de Belastingdienst als dankbetuiging te dienen bij het optreden van een gastspreker, bij het houden van een lezing en bezoek aan buitenlandse instanties.
Eis 20.	Indien inschrijver in zijn assortiment activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dient het aanbod een goede geografische spreiding binnen Nederland te hebben.
Eis 21.	De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal zes (6) maanden. Indien het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking van tenminste vijf (5) kalenderdagen na levering.
Eis 22.	Aangeboden drank- en etenswaren dienen voor opening ongekoeld bewaard te kunnen worden.
Eis 23.	Conform het beleid van de aanbestedende dienst dient er in de webwinkel een ruim assortiment aan fysieke representatieartikelen te worden opgenomen, waarbij een maximum bedrag geldt van € 50,- inclusief btw en handling.
Eis 24.	Inschrijver biedt een divers aanbod in food en non-food attenties welke een maximale waarde van € 25,- bedragen, inclusief btw en verzendtarief. In deze categorie is een (digitale) cadeaubon niet toegestaan.
UE 54.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat het seizoensaanbod en het feestdagen gerelateerde aanbod tijdig (minimaal 8 weken voor start seizoen en/of feestdag) beschikbaar is in de webwinkel.
UE 55.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan andere representatieartikelen aan te bieden die mogelijk in strijd zijn met andere overeenkomsten van de opdrachtgever. Beoordeling van dit aspect behoort toe aan de opdrachtgever. Zodra opdrachtgever constateert dat een representatieartikelen wordt aangeboden, waarvoor reeds een andere overeenkomst geldt, zal opdrachtnemer dat representatieartikel uit de catalogus halen.
UE 56.	Gedurende de raamovereenkomst vervangt de opdrachtnemer het assortiment na iedere contractperiode van 1 jaar voor minimaal 25%. Afstemming vindt plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever in het derde kwartaal van het betreffende jaar over de te wijzigen/ toe te voegen representatieartikelen.

UE 57.	In aanvulling op UE 56, de te wijzigen/ toe te voegen representatieartikelen bevinden zich in dezelfde prijscategorie als de huidige representatieartikelen welke worden vervangen en/of de toevoeging van gelijksoortige representatieartikelen binnen het huidige assortiment.
---------------	--

4.2.1. Aanbod (digitale) cadeaubonnen

Eis 25.	In de webwinkel neemt inschrijver minimaal tien (10) verschillende soorten (digitale) cadeaubonnen (ongeacht verschillende waardes) op, waarmee de besteller de mogelijkheid krijgt om geschenken te bestellen.
----------------	---

Eis 26.	Elke soort (digitale) cadeaubon kent een variatie van tenminste drie verschillende waarden.
----------------	---

Eis 27.	De waarde van alle aangeboden (digitale) cadeaubonnen zijn vermeld in Euro's en inclusief btw en eventuele verzendtarieven.
----------------	---

Eis 28.	Een (digitale) cadeaubon heeft een minimale geldigheidsduur van tenminste twee (2) jaren, gerekend vanaf activatiedatum.
----------------	--

Eis 29.	Minimaal vijf (5) van de minimaal tien (10) soorten aangeboden (digitale) cadeaubonnen zijn voorzien van een EGI-vergunning (Elektronische Geld Instelling).
----------------	--

Eis 30.	De (digitale) cadeaubonnen vertegenwoordigen een contante waarde. Ten tijde van versturing van de (digitale) cadeaubonnen hebben de (digitale) cadeaubonnen geen waarde. Het saldo op de kaart moet later, bijvoorbeeld door middel van een code die separaat wordt toegestuurd, worden geactiveerd.
----------------	--

Eis 31.	De (digitale) cadeaubonnen dienen inwisselbaar te zijn bij grotere bekende ketens en/of warenhuizen. De (digitale) cadeaubonnen dienen zowel online als offline besteed te kunnen worden.
----------------	---

Eis 32.	Voor minimaal vijf (5) soorten (digitale) cadeaubonnen geldt dat het bedrag niet in één keer hoeft te worden besteed (meerdere kleine bestedingen zijn mogelijk).
----------------	---

Eis 33.	(Digitale) cadeaubonnen dienen aan te sluiten op de betaalwijze in de betreffende (online) winkels en/of bedrijven en het nieuwe pinnen.
----------------	--

UE 58.	Opdrachtnemer verzendt de activatiecode voor een (digitale) cadeaubon <u>alleen</u> aan de geadresseerde ontvanger van de (digitale) cadeaubon.
---------------	---

4.3. Webwinkel

Eis 34.	Het assortiment van de inschrijver wordt door middel van een digitale catalogus (webwinkel) beschikbaar gesteld.
Eis 35.	Inschrijver dient bijvoorbeeld middels banners, headers of pop-ups in de webwinkel opdrachtgever te informeren over actuele zaken, zoals o.a. speciale acties en/of seizoensgebonden acties.
Eis 36.	De prijs van een representatieartikel dient bij de afbeelding van het representatieartikel zichtbaar te zijn in Euro en inclusief btw te zijn vermeld.
Eis 37.	De verzendtarieven (inclusief btw) dienen duidelijk bij de afronding van een bestelling zichtbaar te zijn op de webwinkel.
Eis 38.	Inschrijver garandeert dat de webwinkel uiterlijk drie (3) maanden na definitieve gunning volledig beschikbaar en gebruiksklaar is voor opdrachtgever.
Eis 39.	De webwinkel is, uiterlijk drie (3) maanden na definitieve gunning, gekoppeld aan het SAP-portaal van opdrachtgever. Bestellingen vinden daardoor rechtstreeks en digitaal plaats bij opdrachtnemer. Indien er kosten gemaakt moeten worden die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren hiervan (koppeling met SAP-portaal), zijn deze voor rekening van inschrijver.
Eis 40.	Inschrijver garandeert dat er minimaal 250 gebruikers tegelijkertijd actief gebruik kunnen maken van de webwinkel.
Eis 41.	De webwinkel wordt aangeboden in de Nederlandse taal.
Eis 42.	In aanvulling op Eis 41 moet de webwinkel over de functionaliteit beschikken om één of meerdere bestelling(en) te kunnen: (a) vooruitplannen; (b) wijzigen; en/of (c) annuleren tot 24 uur voor aflevertijd zonder meerkosten en (d) inzicht hebben in zijn/haar bestelhistorie.
Eis 43.	In aanvulling op Eis 42, onderdeel a vooruitplannen: Opdrachtgever stelt geen eisen aan de wijze waarop de functionaliteit werkzaam is om vooruit te plannen, te wijzigen en/of te annuleren tot 24 uur voor aflevertijd zonder meerkosten. Het is aan opdrachtnemer om te zorgen dat deze functionaliteit werkzaam is via de webwinkel.
Eis 44.	In aanvulling op Eis 42, onderdeel c: dit heeft geen betrekking op bulkorders en maatwerkopdrachten. <i>Een bulkorder is het kopen van grote hoeveelheden(minimaal 250 producten) in één enkele transactie, wat vaak resulteert in lagere stuksprizen.</i> <i>Een maatwerkorder is een aankoop die speciaal is aangepast aan de specificaties, wensen of eisen. Kenmerken zijn:</i> • <i>niet standaard in assortiment</i> • <i>geen repeterend karakter, dikwijls uniek of eenmalig</i> • <i>veelal afwijkende (aflever)voorwaarden waaronder het product wordt geleverd</i> Deze maatwerkopdrachten worden na een goedgekeurde offerte afgenomen, waarbij geldt dat zowel de leveringstermijn als ook de annuleringstermijn in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden afgestemd. Hierbij geldt dat de leveringstermijn maximaal 3 werkweken mag duren. Voor de annuleringstermijn geldt dat opdrachtgever minimaal tot 2 werkweken voor levering mag annuleren.

UE 59.	Communicatie via de webwinkel verloopt voor bestelgemachtigde via een OCI- koppeling (punch-out). De specificaties waaraan de koppeling moet voldoen en een beschrijving van dat proces zijn opgenomen in bijlage 6 Centrale voorziening Catalogusplatform.
UE 60.	Bij aanvang van de implementatieperiode wordt de webwinkel ontsloten via een OCI-koppeling.
UE 61.	Opdrachtnemer dient bij elk representatieartikel in de webwinkel minimaal: (a) één afbeelding, (b) een detailomschrijving (denk aan gewicht, inhoud in ml, smaak) en (c) de prijs van het betreffende representatieartikel te tonen.
UE 62.	In de webwinkel worden eerst de duurzame representatieartikelen getoond, door middel van een duidelijk symbool en/of tekst, hierdoor is voor bestellers direct zichtbaar dat het een duurzaam representatieartikel betreft.
UE 63.	De webwinkel is op Werkdagen tenminste tussen 07.00 uur en 19.00 uur beschikbaar voor de opdrachtgever.
UE 64.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de computerapparatuur, software en de server waar databestanden intern of extern staan opgeslagen en dient er al het mogelijke aan te doen om de data in de webwinkel te beveiligen.
UE 65.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back-ups van de opgeslagen gegevens in de webwinkel.
UE 66.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever op de hoogte indien updates en releases binnen kantoortijden langer dan 60 minuten duren.
UE 67.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de webwinkel wordt gepleegd en dat de website, via welke de webwinkel toegankelijk is voor de bestelgemachtigden, online blijft. Onderhoud aan de webwinkel, waardoor deze tijdelijk offline is, dient plaats te vinden op tijden buiten de beschikbaarheidstijden, zoals vermeld in UE 63.
UE 68.	Opdrachtnemer heeft een noodprocedure indien de webwinkel door omstandigheden niet operationeel is.
UE 69.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn besturingssysteem wordt ondersteund en/of aan alle andere systeemvereisten voldoet, de webwinkel is compatibel met gangbare webbrowsers, waaronder in ieder geval Google Chrome.
UE 70.	Op de webwinkel staat duidelijk vermeld op welke wijze de bestelgemachtigde contact kunnen opnemen met de opdrachtnemer in geval ondersteuning gewenst is.
UE 71.	Alleen door opdrachtgever bestelgemachtigde mogen bestellen.
UE 72.	Gedurende het bestelproces is het telefoonnummer van de klantenservice van opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm.
UE 73.	Alle functionaliteiten van de webwinkel kunnen door opdrachtgever volledig benut worden. Opdrachtnemer maakt het mogelijk om via de webwinkel grafische bestanden (JPG, GIF e.d.) te ontvangen.

UE 74.	Alle met de bestelling en levering (feestdagen) attenties en/of (digitale) cadeaubonnen gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de webwinkel. Er worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
UE 75.	De in de webwinkel weergegeven prijzen zijn inclusief btw.
UE 76.	Bij een bestelling in de webwinkel moet opdrachtgever een bestelnummer, kostenplaats en referentienummer voor facturatie mee kunnen geven.
UE 77.	De webwinkel beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor ‘maatwerkorder’ te kunnen doen binnen de scope van de raamovereenkomst. <i>Onder maatwerk verstaat de Belastingdienst: alles buiten het standaard aanbod in de catalogus, maar wel passend binnen de scope van de raamovereenkomst.</i>
UE 78.	In de webwinkel is duidelijk zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, vers garantie, verpakking) zijn gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

4.4. Geschenkverpakking

UE 79.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om op verzoek van opdrachtgever representatieartikelen te voorzien van een geschenkverpakking. De geschenkverpakking kan worden gebruikt om een speciale boodschap over te brengen naar de ontvanger. Ook dient opdrachtgever in de webwinkel de kosten voor geschenkverpakkingen duidelijk zichtbaar te maken. <i>Bijvoorbeeld een speciale wijn doos voor een jubileumcadeau of een klein kaartje.</i>
UE 80.	Opdrachtnemer voorziet ook representatieartikelen met geschenkverpakking van een verzendverpakking bij levering, welke voldoet aan de milieucriteria, zoals opgenomen in de in hoofdstuk 2.2 opgenomen duurzaamheidseisen.

4.5. Implementatie

Eis 45.	Opdrachtnemer dient de implementatie van de raamovereenkomst zodanig uit te voeren dat uiterlijk op de ingangsdatum van de raamovereenkomst: • een operationele projectorganisatie is ingericht met vastgelegde rollen, taken en verantwoordelijkheden; • een door opdrachtgever geaccordeerde implementatieplanning beschikbaar is; • de voor de uitvoering van de opdracht benodigde capaciteit, middelen en systemen beschikbaar zijn; • de communicatiestructuur tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is ingericht, inclusief vaste aanspreekpunten aan beide zijden; • de processen voor bestellen, leveren, factureren, rapporteren en contractmanagement operationeel zijn ingericht; • de webwinkel en het assortiment beschikbaar zijn conform de eisen uit het Programma van Eisen; • opdrachtgever gereed is om bestellingen te plaatsen en opdrachtnemer gereed is om deze conform de raamovereenkomst uit te voeren.
UE 81.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever mee te nemen in het voorstel voor de samenstelling en afstemming van de webwinkel tijdens de implementatiefase en aanpassingen in de webwinkel. Na akkoord van de opdrachtgever kan het voorstel door opdrachtnemer uitgevoerd worden.

4.6. Adviesfunctie

UE 82.	Opdrachtnemer brengt op verzoek advies uit over toepasselijke (feestdagen) attenties voor diverse gelegenheden, zoals een bedankje, promotie van Belastingdienstonderdelen en personeelsaangelegenheden voor gasten, personeel en externen.
UE 83.	Opdrachtgever kan casussen voorleggen, waarbij opdrachtgever een passend representatieartikel aan dient te bieden. Deze adviesfunctie dient bij de prijs te zijn inbegrepen.

4.7 Logistieke eisen

4.7.1 Leveringen en levertijden

UE 84.	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland).
UE 85.	Opdrachtnemer verzendt de standaard gekozen attenties aan het aangegeven afleveradres(sen), besteld voor 12.00 uur op Werkdagen, binnen maximaal drie (3) Werkdagen na bestelling, tenzij anders overeengekomen. De overeengekomen levertijden gelden als fatale termijnen in de zin van artikel 3.3 ARIV-2026. Bij overschrijding is opdrachtnemer zonder ingebrekestelling in verzuim. Het risico van verlies of beschadiging van de representatieartikelen ligt bij opdrachtnemer tot het moment van aflevering conform artikel 3.2 ARIV-2026.
UE 86.	Spoedbestellingen van standaard attenties die vóór 11.30 uur geplaatst worden dienen dezelfde Werkdag vóór 16.00 uur te worden verzonden aan het aangegeven afleveradres(sen), tenzij op een ander moment is gewenst door de opdrachtgever.
UE 87.	Spoedbestellingen van standaard attenties die geplaatst zijn tussen 11.30 uur en 17.00 uur zullen de volgende Werkdag vóór 12.00 uur worden verzonden aan het aangegeven afleveradres(sen), tenzij anders gewenst door de opdrachtgever.
UE 88.	Opdrachtnemer garandeert leveringen van spoedbestellingen van standaard attenties besteld vanaf 17.00 uur op Werkdagen binnen 1 Werkdag te verzenden aan het aangegeven afleveradres(sen).
UE 89.	Indien de levering van de standaard attenties niet binnen de gestelde levertijd (zie UE 85 tot en met UE88) kan worden geleverd, zal opdrachtnemer de besteller hiervan tijdig op de hoogte stellen.
UE 90.	Opdrachtnemer zorgt dat de besteller wordt geïnformeerd indien de ontvanger de bestelling weigert in ontvangst te nemen.
UE 91.	Er zijn twee (2) mogelijkheden voor leveringen van representatieartikelen. Een bestelling kan op verzoek van opdrachtgever worden geleverd aan: 1 Huisadressen van de medewerkers van opdrachtgever. Dit houdt in één (1) bestelling met één of meerdere afleveradressen. 2 Eén adres (kantoor) van opdrachtgever. Hierbij dienen alle bestelde representatieartikelen zoveel mogelijk gebundeld te zijn in één (1) pakket.

UE 92.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos retour nemen van onjuist geleverde, te laat geleverde, beschadigde, onvolledige en/of manco bestellingen. In geval van gebreken of non-conformiteit zijn de bepalingen van artikel 14 ARIV-2026 van toepassing.
UE 93.	Bestellingen die niet conform de bestelling zijn of later dan de afgesproken datum worden geleverd, dienen de mogelijkheid te hebben kosteloos retour genomen te worden c.q. kosteloos te worden geannuleerd.
UE 94.	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98% per kalenderjaar. <i>De opdrachtgever verstaat onder leverbetrouwbaarheid: het op tijd, op het juiste adres, in de juiste staat en hoeveelheid afleveren van de bestelde representatieartikelen. De leverbetrouwbaarheid wordt gebaseerd op de gevraagde leverdatum en de daadwerkelijke gerealiseerde leverdatum. Indien opdrachtnemer binnen een kalenderjaar de overeengekomen leveringsbetrouwbaarheid niet haalt, kan opdrachtnemer in verzuim worden geacht en kan dit leiden tot ontbinding van het contract conform artikel 16.1 van de ARIV-2026.</i>
UE 95.	Voor bestellingen voor een specifiek evenement of gelegenheid met een evenementdatum (fatale datum) geldt een leverbetrouwbaarheid van 100% per kalenderjaar.
UE 96.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal de leverbetrouwbaarheid. <i>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.</i>

4.8 Klachtenprocedure en klantenservice

UE 97.	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie of helpdesk, waar klachten via de webwinkel, per e-mail en/of telefonisch gemeld kunnen worden bij opdrachtnemer.
UE 98.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op Werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
UE 99.	De medewerkers van opdrachtnemer, waarmee opdrachtgever contact heeft, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
UE 100.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 Werkdag (24 uur) voor het beantwoorden van een vraag of klacht.
UE 101.	Operationele vragen/klachten, waarbij er tijdsgevoelig een beperkte mogelijkheid is tot herstel, dienen binnen 4 uur na melding te zijn opgelost.
UE 102.	Zo spoedig mogelijk na levering controleert opdrachtgever het geleverde. 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 opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen één (1) Werkdag de levering. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.

UE 103.	Indien blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform de raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer 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.
---------	---

4.9 Contract management, rapportage en Key Performance Indicators

4.9.1 Contractmanagement

Het contractmanagement is gericht op het borgen van de naleving van de raamovereenkomst, inclusief alle eisen uit dit Programma van Eisen, en het tijdig signaleren, bespreken en bijsturen van afwijkingen.

Alle verplichtingen uit dit Programma van Eisen worden beschouwd als contractuele verplichtingen. Op de handhaving en rechtsgevolgen daarvan zijn de bepalingen van de ARIV-2026 van toepassing, waaronder artikel 15 (tekortkoming), artikel 14 (gebrek/non-conformiteit) en artikel 17 (ontbinding).

Opdrachtnemer neemt een proactieve rol in het bewaken en verbeteren van de contractprestaties, waaronder in ieder geval de prestaties ten aanzien van:

- Leveringen en levertijden (UE 84 – UE 96);
- Klachtenafhandeling en service (UE 97 – UE 103);
- webwinkelprestaties;
- duurzaamheidsdoelstellingen;
- rapportageverplichtingen.

Partijen communiceren op drie niveaus:

- Operationeel niveau (bestelgemachtigden):
gericht op dagelijkse uitvoering, waaronder bestellingen, levertijden, facturatie, retouren en webwinkelfunctionaliteit.
- Operationeel-tactisch niveau:
gericht op de uitvoering van de raamovereenkomst, waaronder prestatiebewaking, leveringen, klachten, rapportages en verbetermaatregelen.
- Tactisch-strategisch niveau:
gericht op de algehele contractuitvoering, waaronder KPI-prestaties, duurzaamheidseisen, marktontwikkelingen, escalaties en strategische bijsturing.

De overlegstructuur kan gedurende de contractperiode worden aangepast op basis van voortschrijdend inzicht of gewijzigde omstandigheden.

UE 104.	Opdrachtnemer wijst één of meerdere vaste contactpersonen aan voor opdrachtgever conform artikel 6 ARIV-2026.
---------	---

UE 105.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over vervanging of opvolging van contactpersonen, waarbij continuïteit van dienstverlening wordt geborgd.
---------	---

Overleggen

Overleggen vinden plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

UE 106.	Operationeel overleg vindt plaats met de bestelgemachtigden van opdrachtgever en betreft in ieder geval: • uitvoering van bestellingen en leveringen; • facturatie en administratieve afhandeling; • functioneren van de webwinkel; • voorraadbeschikbaarheid; • afhandeling van klachten en retouren. Frequentie: op afroep.
UE 107.	Tactisch overleg vindt plaats met de contractmanager van opdrachtgever en betreft onder andere: • beoordeling van KPI-prestaties; • analyse van managementrapportages; • klachtenanalyse en verbetermaatregelen; • voortgang op duurzaamheidsdoelstellingen; • contractmutaties en contractevaluaties; • monitort en stuurt op naleving van alle contractuele verplichtingen. Frequentie: minimaal per kwartaal en indien nodig op afroep.
UE 108.	Strategisch overleg vindt plaats met de productmanager van opdrachtgever en is gericht op: • algehele evaluatie van de raamovereenkomst; • structurele prestaties en trends; • escalaties en risico's; • strategische ontwikkelingen en optimalisaties. Frequentie: minimaal jaarlijks.
UE 109.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorbereiden van de agenda en het opstellen van een verslag van elk overleg. Het verslag wordt binnen twee (2) werkweken na het overleg digitaal ter goedkeuring aangeboden aan opdrachtgever en bevat minimaal: • een samenvatting van het overleg; • een overzicht van gemaakte afspraken; • een actiepuntenlijst met verantwoordelijken en termijnen. Opdrachtgever behoudt het recht om verslagen aan te passen voorafgaand aan accordering
UE 110.	Tijdens de overleggen kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: • uitvoering en naleving van de raamovereenkomst; • prestaties ten opzichte van KPI's; • afwijkingen en tekortkomingen in de zin van ARIV-2026; • klachten en klachtenafhandeling; • leverprestaties en logistiek; • financiële aspecten (prijzen en facturatie); • duurzaamheidsprestaties; • assortiment en productontwikkelingen; • innovaties en verbetertrajecten; • escalaties en risico's. Opdrachtnemer handelt proactief en agendeert relevante onderwerpen tijdig.

UE 111.	Tijdens het tactisch en strategisch overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken, zoals: • managementrapportages; • evaluatie afspraken, norm versus uitvoering van de dienstverlening; • operationele en personele aangelegenheden; • eventuele knelpunten in de dienstverlening en escalaties; • financiële rapportages en toelichtingen; • prijzen en facturatie; • communicatie, klachtenregistratie, klachtenbehandeling en klachtenafwikkeling; • assortiment; • nieuwe productontwikkelingen waaronder innovatie, MVO/duurzaamheid en efficiëntie.
---------	--

4.9.2 Rapportage

Managementinformatie vormt de basis voor de beoordeling van de naleving van de raamovereenkomst en de sturing op prestaties. De rapportages stellen opdrachtgever in staat om vast te stellen of opdrachtnemer voldoet aan de eisen uit dit Programma van Eisen, waaronder levertijden, klachtenafhandeling, duurzaamheid en webwinkelprestaties.

UE 112.	Opdrachtnemer verstrekt per kalenderkwartaal een managementrapportage aan opdrachtgever. Indien de rapportage daartoe aanleiding geeft, kan opdrachtgever opdrachtnemer uitnodigen voor overleg. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking
---------	---

UE 113.	De managementrapportage bevat minimaal: Bestellingen en leveringen: • prestatie ten aanzien van levertijden; • leverbetrouwbaarheid (KPI 1); • overzicht van bestellingen, leveringen en retouren; • details per order zoals besteldatum, afleverdatum en locatie. Webwinkel: • beschikbaarheid en performance; • downtime in werkuren; • afwijkingen ten opzichte van afgesproken functionaliteit. Klachten: • klachtenregistratie; • afhandeltijden en oplossingspercentages (KPI 2); • analyse van oorzaken en maatregelen. Duurzaamheid: • voortgang op duurzaamheidsdoelstellingen; • percentage duurzame representatieartikelen; • ontwikkelingen en verbeterplannen.
---------	---

UE 114.	Opdrachtgever kan de inhoud van de rapportage aanpassen indien dit noodzakelijk is voor adequate contractsturing.
---------	---

UE 115.	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk twee (2) weken na het verstrijken van het kwartaal de digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel
---------	---

	ondersteund formaat en welke kan worden geopend in Microsoft Office 365, over het afgelopen kwartaal. De opdrachtnemer verstuurt dit via e-mail aan de contractmanager van opdrachtgever.
--	---

UE 116.	Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages met beide partijen nader overeengekomen.
---------	--

4.9.3 Key Performance Indicators

De KPI's vormen een essentieel onderdeel van de contractsturing en worden gebruikt voor het beoordelen van de prestaties van opdrachtnemer.

Het niet behalen van KPI's kan worden aangemerkt als een tekortkoming in de zin van artikel 15 ARIV-2026.

UE 117.	KPI 1: Leverbetrouwbaarheid Opdrachtnemer behaalt per kwartaal een leverbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Leverbetrouwbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage leveringen dat binnen de overeengekomen levertijden wordt gerealiseerd.
---------	--

UE 118.	KPI 2: Klachtenafhandeling Opdrachtnemer behaalt per kwartaal een score van minimaal 99% op klachtenafhandeling. Klachten worden opgelost binnen één Werkdag.
---------	---

UE 119.	Indien opdrachtnemer gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet voldoet aan één of meerdere KPI's, is sprake van een structurele tekortkoming. In dat geval kan opdrachtgever een boete van € 10.000 opleggen.
---------	---

4.10 Beveiligingseisen

UE 120.	De aanbestedende dienst is als overheidspartij gehouden aan de standaarden, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. De verplichte standaarden worden toegepast conform het Pas-toe-of-leg-uit-principe (Comply-or-Explain). Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de Verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie in relatie tot de oplossing. Het betreft de volgende standaarden (BIO 10.1.1.2, 13.2.2.4, 13.2.3.3, 18.1.5.1). Alleen met nadrukkelijke toestemming van de Belastingdienst kan hier van worden afgeweken. Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van wijzigingen op basis van wijzigingen bij het Forum van Standaardisatie.
---------	--

UE 121.	Opdrachtnemer past voor alle webverbindingen HTTPS en HSTS toe conform de richtlijnen van het NCSC en maakt uitsluitend gebruik van beveiligingsinstellingen die door het NCSC als 'goed' zijn gekwalificeerd. Met de Qualys SSL Labs SSL Server Test wordt minimaal een A- rating behaald.
---------	---

UE 122.	Opdrachtnemer past voor e-mailverkeer met opdrachtgever TLS, STARTTLS, DANE, SPF en DMARC toe.
---------	--

UE 123.	Opdrachtnemer stelt de webdomeinen waarop de oplossing draait beschikbaar via zowel IPv4 als IPv6 (dual stack), zonder functionele verschillen tussen beide protocollen.
---------	--

UE 124.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met systemen, software en dataopslag en treft alle redelijke maatregelen om de gegevens in de webwinkel te beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang of verlies.
---------	---

UE 125.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken en beheren van back-ups van de opgeslagen gegevens in de webwinkel.
---------	---

UE 126.	De webwinkel maakt gebruik van een geldig SSL certificaat voor beveiligde gegevensoverdracht. (2 SSL staat voor Secure Sockets Layer. Een SSL certificaat versleutelt informatie die wordt doorgegeven tussen een website en bezoekers. Het vermindert het risico dat gevoelige informatie, zoals wachtwoorden of bankgegevens, wordt onderschept door onbevoegde partijen)
---------	--

UE 127.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits en compliance-onderzoeken die door of namens opdrachtgever worden uitgevoerd.
---------	---

4.11 Informatiebeveiligingseisen

UE 128.	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten, zoals datalekken of datacorruptie, onmiddellijk en uiterlijk binnen 24 uur na constatering aan opdrachtgever. De ten behoeve van het verstrekken van de vouchers verwerkte persoonsgegevens zijn tijdens (digitaal) transport en opslag versleuteld.
---------	---

UE 129.	Opdrachtnemer past encryptie toe conform de door het Forum Standaardisatie vastgestelde standaarden.
---------	--

UE 130.	Opdrachtnemer levert op verzoek een samenvatting van penetratietestresultaten (of gelijkwaardig) aan opdrachtgever, waarbij bevindingen worden gerapporteerd volgens de CVSS-scoremethodiek.
---------	--

UE 131.	Opdrachtnemer meldt direct aan opdrachtgever beveiligingsbevindingen met een classificatie 'critical' volgens de CVSS-methodek.
---------	---

UE 132.	Opdrachtnemer verhelpt beveiligingsbevindingen zo spoedig mogelijk en voert voor bevindingen met classificatie 'medium' of hoger een hertest uit.
---------	---

UE 133.	Opdrachtnemer dient voor zijn personeel die in het kader van de Opdracht toegang hebben tot informatie van opdrachtgever, een geldige VOG NP (origineel) met screening profiel 12 te kunnen overleggen. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden voor opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert in dat geval dat personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.
---------	--

UE 134.	Een VOG is maximaal twee (2) jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de opdrachtnemer. De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Dit geldt ook wanneer eventuele wetswijzigingen tot gevolg hebben dat een nieuwe VOG aangevraagd dient te worden.
---------	---

UE 135.	Opdrachtnemer houdt een administratie bij van de afgegeven VOG's en verleent opdrachtgever op verzoek binnen 24 uur inzage.
---------	---

UE 136.	Representatieartikelen die voorzien zijn van personele gegevens, worden door opdrachtnemer of door opdrachtnemer gecontracteerde partijen na productie tot aan verzending fysiek veilig (kluis) bewaard zodat onbevoegden geen toegang hebben tot deze passen.
---------	--

UE 137.	De verstrekte persoonsgegevens worden drie (3) maanden na afronden van de Opdracht door opdrachtnemer aantoonbaar vernietigd.
---------	---

UE 138.	Eventuele Cloud verwerking door opdrachtnemer of door opdrachtnemer gecontracteerde partijen voldoet aan de eisen van het Cloud beleid van de Rijksoverheid en van het Ministerie van Financiën zoals die van toepassing zijn op opdrachtgever.
---------	---

UE 139.	De opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging, bij voorkeur aantoonbaar door middel van een relevante certificering (bijvoorbeeld ISO 27001) of gelijkwaardig.
---------	--

UE 140.	Gegevens dienen conform de AVG verwerkt (onder andere: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen) te worden in de Europese Economische Ruimte (EER) en landen waarvan de Europese Commissie bepaald heeft dat in deze landen een passend beveiligingsniveau is ^[1] . Voor processen geldt iets gelijksoortigs: het gaat erom dat Processen niet negatief beïnvloed mogen worden: van totale onbeschikbaarheid tot en met het kunnen aanpassen van flows binnen de Processen. [1] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/internationaal/doorgifte-binnen-en-buiten-de-eu#hoe-weet-ik-of-een-derde-land-een-passend-beschermingsniveau-heeft-1752
UE 141.	Indien opdrachtnemer of één van haar onderaannemers onder wetgeving valt waardoor gegevens op wettelijke basis wel gedeeld moeten worden met derden dan maakt opdrachtnemer dat bij inschrijving bekend. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven om welke partijen het gaat en hoe dergelijke verzoeken afgehandeld worden. Opdrachtgever wenst inzicht te hebben in de onderaannemers van de inschrijver. Dit overzicht is benodigd om passende maatregelen te kunnen nemen. Opdrachtgever wil haar gegevens binnen de grenzen van de Europese Unie houden. Daarom is het van belang dat de onderaannemers van de opdrachtnemer dit ook doen.
UE 142.	De gegevens die de opdrachtgever met de opdrachtnemer uitwisselen en het proces zijn BIV 2,2,2 geclassificeerd, overeenkomstig met BBN2 niveau volgens de BIO. Opdrachtnemer moet voor de verwerking van deze gegevens aan de maatregelen behorend bij deze classificatie kunnen voldoen.
UE 143.	Om de vertrouwelijkheid van gegevens van opdrachtgever te waarborgen worden met betrekking tot webshop worden gegevens van opdrachtgever gescheiden verwerkt (waaronder opgeslagen) van andere klanten van opdrachtnemer: opdrachtgever heeft geen zicht in gegevens van andere klanten van opdrachtnemer die van oplossing gebruik maken, andere klanten hebben geen zicht in de gegevens van opdrachtgever. Medewerkers van opdrachtnemer hebben alleen toegang tot de gegevens van opdrachtgever voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de raamovereenkomst.
UE 144.	Gegevens die te relateren zijn aan opdrachtgever of zijn medewerkers mogen zonder expliciete toestemming van opdrachtgever niet buiten oplossing verwerkt worden. Dat geldt uiteraard ook voor persoonsgegevens. Productiegegevens worden alleen in de productieomgeving verwerkt. Buiten de productieomgeving zijn de gegevens conform marktstandaarden, bijvoorbeeld die van de NCSC, gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever inzage in hoe dit is gebeurd.

4.12 Juridische kaders

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

Eis 46.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
---------	---

4.12.1 Algemene voorwaarden

Eis 47.	De ARIV-2026 is van toepassing op de raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARIV-2026 maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
---------	---

4.12.2 Bescherming van persoonsgegevens

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht is opdrachtnemer verwerkersverantwoordelijk. Er zullen daarom artikelen gelden ten behoeve van bescherming van persoonsgegevens. De artikelen zijn opgenomen in bijlage 2 concept raamovereenkomst (artikel 7) en is als bijlage bij het Beschrijvend document meegestuurd.

UE 145.	De door opdrachtnemer verzamelde persoonsgegevens dienen uitsluitend te worden gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestelling en mogen nimmer aan derden worden verstrekt. Indien opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, geschiedt dit conform artikel 9 ARIV-2026 en de geldende privacywetgeving.
UE 146.	Persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer binnen twee (2) maanden worden verwijderd, vanaf de dag dat het representatieartikel en/of (digitale) cadeaubon is afgeleverd bij de ontvanger.
UE 147.	Wanneer opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van persoonsgegevens van de medewerkers van opdrachtgever voor deze Opdracht in het geding is of is geweest, dan meldt opdrachtnemer dit onmiddellijk en niet later dan binnen 24 uur aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal met opdrachtnemer direct gaan kijken hoe ernstig het probleem is en wat er moet worden gedaan om verspreiding van persoonsgegevens te stoppen of te voorkomen. Het voorgaande in deze eis ontslaat opdrachtnemer niet van diens verplichting de Autoriteit Persoonsgegevens in voorkomend geval tijdig en volledig in te lichten.
UE 148.	Wanneer opdrachtnemer constateert dat de veiligheid van persoonsgegevens van de medewerkers van opdrachtgever voor deze Opdracht in het geding is of is geweest, dan stelt opdrachtnemer alles in werking om de veiligheid te verhogen en een toekomstig geding te voorkomen.