

Bijlage 1: Programma van Eisen

EA HVO 100 diesel

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad "Leveren HVO 100 diesel" en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan het te leveren producten en diensten.

Personeel	
1.	Opdrachtnemer en haar personeel is aantoonbaar gecertificeerd, gekwalificeerd voor het verwerken en transporteren van brandstoffen en aanverwante producten. Iedere door Opdrachtnemer in te zetten medewerker is aantoonbaar voldoende opgeleid en beschikt over de noodzakelijke certificaten (bijvoorbeeld maar niet limitatief geldig ADR-certificaat en ADR-rijbewijs) zodat de uit te voeren werkzaamheden veilig, volgens wet- en regelgeving en volgens Arbo-richtlijnen worden uitgevoerd.
2.	Opdrachtnemer dient te allen tijde voldoende (personele)bezetting te hebben om aan afgesproken servicekaders te voldoen en continuïteit in de dienstverlening te waarborgen.
3.	Personeel van Opdrachtnemer houdt zich op de terreinen van Staatsbosbeheer aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever.

Onderaannemers	
4.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers dan garandeert Opdrachtnemer dat de onderaannemers altijd voldoen aan dezelfde eisen en voorwaarden waar opdrachtnemer aan moet voldoen.

Wet- en regelgeving	
5.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode aan alle huidige en toekomstige wet- en regelgeving die direct, dan wel indirect verband houden met de uitvoering van deze opdracht. Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele contractperiode over alle vereiste vergunningen, certificaten e.d. conform alle benodigde en/of geldende wet- en regelgeving.
6.	Opdrachtnemer is proactief, denkt mee en signaleert als het gaat om wet- en regelgeving (ook wetwijzigingen) die van invloed zijn op product en dienstverlening bij Staatsbosbeheer.
7.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om te allen tijde te voldoen aan emissienormen die op dat moment gelden op en rond de te leveren locaties.
8.	Het te leveren product voldoet aan de wettelijke norm van biologische afbreekbaarheid vanwege gebruik in natuurlijke omgevingen. Alle te leveren producten en leveringen dienen te voldoen aan in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen inzake veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden voor inschrijver en gebruiker.

Veiligheid	
9.	Opdrachtnemer zorgt dat bij het vullen van de tanks van de Opdrachtnemer de geldende veiligheidsprocedures in acht worden genomen door al het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel en het betrokken personeel van de Opdrachtgever.
10.	Opdrachtgever spant zich maximaal in om lekvrij te leveren en neemt daartoe alle zorgvuldigheidsvereisten strikt in acht.

	In het geval van door Opdrachtnemer gelekte brandstof(fen) bij de levering vergoedt Opdrachtnemer de ontstane schade. Tevens coördineert de Opdrachtnemer op adequate wijze de verwijdering van de vervuiling en draagt de kosten hiervoor. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever binnen 2 uur te informeren over de calamiteit en de te nemen maatregelen. Deze maatregelen worden binnen 24 uur na constatering uitgevoerd. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade die het gevolg is van onjuist handelen bij het vullen van de tankvoorzieningen. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade die het gevolg is van het inzetten van vervuilde of verkeerde producten bij het uitvoeren van deze opdracht.
--	---

Leverbetrouwbaarheid	
11.	Opdrachtnemer beschikt over een adequate leveringsservice in verband met de levering op de locaties in geheel Nederland, inclusief Waddeneilanden. Zie bijlage A voor een overzicht van de locaties Staatsbosbeheer. Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode locaties toevoegen en/of verwijderen. Dit heeft geen invloed op de contractafspraken.
12.	Opdrachtnemer stemt er mee in dat bulkleveringen plaatsvinden in overleg met de Opdrachtgever op betreffende locatie met afgestemd tijdstip of tijdsblok. Opdrachtnemer stemt er mee in dat bulkleveringen plaatsvinden op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De openingstijden van de locaties van Staatsbosbeheer zijn hierbij leidend en zijn in beginsel van 07.30 uur tot 15.30 uur. Voor locaties zonder op afstand uitleesbare niveausignalering en/of met fusten worden de bestelde producten binnen 24 uur na bestelling door de contactpersoon op locatie afgeleverd. Dit geldt ook voor de Waddeneilanden*. Het moment van leveren wordt met de contactpersoon op locatie afgesproken. Aflevering vindt plaats volgens bovenstaande alinea in een tijdsblok van maximaal 2 uur. *) De waddenlocaties Texel, Terschelling en Ameland van Staatsbosbeheer hebben een eigen tankopslag voor HVO100. De logistiek van deze locaties (zie ook Bijlage A bij PVE Locatie overzicht) is als volgt: - De veerboot naar en van Terschelling kent een beperkte dagelijkse beschikbaarheid. De tank op locatie is op afstand uitleesbaar, waardoor de levering door opdrachtnemer planbaar is. - De veerboot naar en van Ameland moet gereserveerd worden. Dit kan in het hoogseizoen tot beperkte beschikbaarheid leiden. De tank op deze locatie is op afstand uitleesbaar, waardoor de levering door opdrachtnemer planbaar is. - De veerboot naar en van Texel vaart dagelijks, elk half uur en hoeft niet gereserveerd te worden. De levering van de bestelde HVO100 is daarmee binnen de gestelde 24 uur realiseerbaar. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van toegang tot de locaties. Niet alle locaties zijn bemand en Opdrachtnemer dient toegang af te stemmen met de contactpersoon van de betreffende locatie. Bij opdracht wordt een overzicht van contactgegevens door de Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer meldt oponthoud van meer dan 1 uur aan de contactpersoon op locatie en stemt het leverings- en vulmoment nader af.
13.	Opdrachtnemer dient de HVO100 met eigen middelen te leveren en lossen in de tankvoorzieningen op de locaties van Staatsbosbeheer.

	Opdrachtnemer houdt hierbij nadrukkelijk rekening met en acteert proactief op de mate van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de locatie, ook op locaties met een matige of slechte bereikbaarheid (zie bijlage A). De risico's t.a.v. toegankelijkheid van de locaties ligt volledig bij opdrachtnemer. (Bijvoorbeeld, maar niet limitatief m.b.t. gewichtsbeperking, hoogtebeperking.) De tankwagen is voorzien van een aantoonbaar geijkte vloeistofmeter. Het door deze meter vastgestelde afgegeven hoeveelheid brandstof is bindend voor de facturering. Minimaal 1 keer per jaar en aanvullend op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de geldige ijkrapporten en/of herijkcertificaten van de vloeistofmeters van de voor de opdracht ingezette tankwagens aan opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd deze rapporten en certificaten te toetsen en daarnaast steekproefsgewijs onafhankelijke verificatiemetingen uit te (laten) voeren. Het overleggen van een geldig ijkcertificaat laat het recht van opdrachtgever op aanvullende controles onverlet.
--	---

Opdracht/ Dienstverlening	
14.	De opdrachtnemer is zich ervan bewust dat de te leveren brandstof in bulk dient te worden geleverd door middel van het afvullen van opslagtanks en/of IBC's. Opdrachtnemer voorziet daarnaast in de mogelijkheid HVO100 te leveren in: - fusten van 200 liter en - afname hoeveelheden < 500 liter.
15.	Opdrachtgever heeft het recht de geleverde brandstof te laten analyseren op de kwaliteit en samenstelling. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk laboratorium, ter keuze van de Opdrachtgever, op aangeven van de Opdrachtgever en op kosten van de Opdrachtgever.
16.	De Opdrachtnemer geeft een Back-up Warranty op het gebruik van HVO100 in verband met het voldoen aan garantiebepalingen. De opdrachtnemer garandeert hiermee dat het gebruik van de geleverde HVO100 geen problemen oplevert voor de fabrieks- en leveranciersgarantie van het materieel en de motoren van Staatsbosbeheer na 1985.
17.	De Opdrachtnemer staat garant voor de algehele kwaliteit, de leveringszekerheid binnen 24 uur en de duurzaamheid van de te leveren HVO100 voor de duur van de overeenkomst.
18.	Opdrachtnemer garandeert tijdige levering van brandstoffen onder alle omstandigheden, waaronder te rekenen extreme weeromstandigheden. In geval van extreme weersomstandigheden anticipeert Opdrachtnemer bijtijds door, in overleg met de contactpersonen op locatie, eerder te leveren.
19.	De Opdrachtnemer voorziet in een centrale bestel- & adviesdesk voor de organisatie van de opdrachtgever. Deze desk is tijdens kantooruren van maandag t/m vrijdag van 8:00 t/m 17:00 uur bereikbaar. Daarnaast is het binnen en buiten kantooruren het mogelijk een schriftelijk bericht door te geven.
20.	De opdrachtnemer voorziet in een landelijk dekkende levering op alle locaties van de opdrachtgever <u>inclusief</u> de Waddeneilanden. Opdrachtnemer kent de toegankelijkheid van de voorraadtanks en stemt de maatvoering van het leverende voertuig daarop af. Zie bijlage A overzicht locaties.

21.	De door Opdrachtnemer ingezette voertuigen voor het leveren van HVO100 en overige diensten dienen te voldoen aan de Euro VI norm.
22.	De Opdrachtnemer voorziet in het kunnen leveren van het HVO 100 rechtstreeks aan een binnenvaartschip of een haventank.
23.	Opdrachtnemer plant proactief een gemiste levering direct opnieuw in, al dan niet na melding door Staatsbosbeheer, en voert deze uit binnen 24 uur.
24.	Opdrachtgever controleert opdrachtnemer door: - Regelmatig te controleren of het product voldoet aan de gestelde eisen op kwaliteit (actuele PIB opvragen met de feitelijke parameters) en duurzaamheid (CO2-reductie a.d.h.v. Biofuel Delivery Statement document); - A.d.h.v. een LAP het prijzen verloop te monitoren; - te evalueren hoe de leveringen verlopen en steekproefsgewijs een fysieke productcontrole uit te voeren.
25.	Levering DDP op locaties Staatsbosbeheer.
26.	Leveringen op de locaties worden vergezeld van een duidelijke digitale afleverbon, waarop minimaal is gespecificeerd: - Afleveradres - Datum van levering en tijdstip - Afgeleverd(e) product(en) - Aantal producten - Het aantal geleverde liters brandstof - Brandstofsoort - Naam chauffeur De digitale afleverbon wordt gemaïld aan contactpersoon van de locatie. Dit houdt in dat door Opdrachtgever ter plaatse geen handtekening wordt gezet. Opdrachtgever zorgt na definitieve gunning voor een lijst met contactpersonen waar ook de digitale afleverbonnen aan verstuurd kunnen worden. De afleverbon wordt ook aan de factuur toegevoegd.
27.	Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de opdrachtgever richting de opdrachtnemer. Alleen de daadwerkelijke geleverde hoeveelheden HVO100 kunnen door de opdrachtnemer worden gefactureerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eenzijdig het gebruik van HVO100 (tijdelijk) op te schorten en terug te vallen op de levering van minder duurzame brandstoffen indien de markt en/of prijsontwikkelingen ten aanzien van HVO100 hiertoe onverhoopt aanleiding geven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om geen HVO100 af te nemen op locaties waar het plaatsen van een stationaire en/of mobiele tank en/of IBC's en/of fusten om: - natuur gerelateerde redenen niet toegestaan, mogelijk en/of acceptabel is en/of - bedrijfseconomische redenen niet gedaan wordt.

Product(en)	
28.	Het te leveren product dient uit 100% fossielvrije HVO* te bestaan, ook wel HVO100 genoemd. Een blend met bijvoorbeeld (maar niet limitatief) minerale diesel, GTL, BTL, CTL en/of FAME-biodiesel is nadrukkelijk niet toegestaan. * HVO = 100% puur Hydrotreated Vegetable Oil

29.	Indien blijkt dat de geleverde brandstof niet voldoet aan de gestelde eisen en normen zoals in deze aanbesteding beschreven, dan zijn de kosten van het onderzoek voor rekening van de Opdrachtnemer. In dit geval zal er een herhalingsonderzoek plaats vinden waarvan de kosten ook voor rekening van de Opdrachtnemer zijn. Indien uit het herhalingsonderzoek blijkt dat de geleverde brandstof niet voldoet aan de eisen en de normen dan is er sprake van een ernstige tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal op eigen kosten de geleverde brandstof terugnemen en de tank(s) reinigen. Op het leveren van HVO100 die niet voldoet aan de eisen staat een boete van 10.000,00 Euro per individuele levering en de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de overeenkomst eenzijdig te ontbinden. De nieuw te leveren brandstof moet voor levering aantoonbaar voldoen aan gestelde eisen en normen. Opdrachtnemer toont dit aan middels een analyse van de brandstof door een onafhankelijk laboratorium. Het analyseresultaat is voor beide partijen bindend.
30.	De opdrachtnemer toont aan dat alle toegepaste grondstoffen hernieuwbare grondstoffen zijn en het te leveren product, HVO100, is te allen tijde ISCC-EU gecertificeerd. Op elk verzoek van opdrachtgever wordt dit geldige certificaat overlegd.
31.	Compatibiliteit van HVO100 is een eigenschap van de brandstof zelf. Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde HVO100 1-op-1 compatible is met al onze diesel voer- en vaartuigen. Uitgezonderd voer- en vaartuigen uit bouwjaar 1985 of eerder. De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de geleverde HVO100 voldoet aan alle relevante specificaties en normen die deze compatibiliteit waarborgen.
32.	De opdrachtnemer is te allen tijde in bezit van een geldig LCA (Life Cycle Analysis) van het te leveren product en toont deze op eerste verzoek van opdrachtgever. De grondstof van de HVO 100 moet in overeenstemming zijn met bijlage IX deel A en/of B van de richtlijn hernieuwbare energie, REDIII. De grondstoffen dienen afkomstig te zijn uit afval- en reststromen. In REDIII is o.a. palmolie toegestaan. Opdrachtgever stelt aanvullend de eis dat voor de productie van HVO100 geen (resten van) palmolie is gebruikt.
33.	De opdrachtnemer dient inzage te geven in de biomassa balans om daarmee de duurzaamheid en de toegestane en/of gebruikte grondstoffen aan te tonen o.b.v. de POS (Proof Of Sustainability) die gecertificeerd moet zijn conform het ISCC-EU.
34.	De geleverde HVO100 moet voldoen aan de geldende NEN EN15940 en/of diens opvolgende normeringen. Opdrachtnemer kan dit te allen tijde aantonen met een Certificaat van Conformiteit (CoC). Opdrachtnemer levert de CoC, op eerste verzoek van opdrachtgever, direct aan.
35.	Het product moet aantoonbaar voldoen aan de normering NEN EN15940 voor het gematigd klimaat of deze overstijgen en is te allen tijde winterbestendig. Het Cold Filter Plugging Point CFPP moet te allen tijde -20 C bedragen en het Cloudpoint -10 C, dit conform EN15940.
36.	De opdrachtnemer dient een actueel PIB (productinformatieblad) beschikbaar te kunnen stellen met de feitelijke parameters van het product binnen de NEN15940 norm. Het opgeven van minimale of maximale waarden van de NEN15940 is onvoldoende. Het PIB moet per kwartaal overlegd kunnen worden.
37.	Levering van HVO100 in IBC's is op speciale aanvraag mogelijk. IBC's die mobiel ingezet worden voldoen aan ADR-eisen.

	IBC's die stationair ingezet worden voldoen aan ADR-eisen en zijn KIWA-gekeurd en -gecertificeerd.
--	--

Dienst(en)	
38.	Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt en/of gesprekspartner namens en biedt actieve (juridische) ondersteuning aan Staatsbosbeheer als er vanuit Staatsbosbeheer vragen zijn over of geschillen zijn met derden over voer- en vaartuigen en het gebruik van HVO100. Dit betreft bijvoorbeeld, maar is niet limitatief, discussie over het gebruik van HVO100 met voertuigfabrikant(en) en/of leverancier(s). Opdrachtnemer is voor deze gesprekspartnerschap en ondersteuning goed en snel bereikbaar. De beschikbaarheid wordt onderling afgestemd, is binnen redelijke termijnen na eerste verzoek tot gesprekspartnerschap en/of ondersteuning. De uren die Opdrachtnemer aan deze dienstverlening besteed worden niet apart aan Opdrachtgever gefactureerd.
39.	Een aantal locaties (zie bijlage A) maakt gebruik van een op afstand uitleesbare niveausignalering in de tank en/of IBC. Deze op afstand uitleesbare niveausignalering is of in eigendom van Staatsbosbeheer of wordt op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer in bruikleen gegeven. In geval van een aanwezige op afstand uitleesbare niveausignalering zorgt opdrachtnemer ervoor dat altijd voldoende HV100 op locatie aanwezig is. Opdrachtnemer garandeert dat de brandstoftank/ IBC te allen tijde minimaal 20 % HVO100 te bevat. De dienstverlening van Opdrachtnemer is 1-op-1 compatible met de in eigendom op afstand uitleesbare niveausignaleringen op locaties. Als een locatie gedurende de contractperiode ervoor kiest een op afstand uitleesbare niveausignalering aan te schaffen, dan neemt opdrachtnemer deze mee in bovenstaande verantwoordingen.
40.	Opdrachtnemer draagt zorg dat hij met de op afstand uitleesbare niveausignalering kan communiceren. Eventuele kosten om aan deze eis te voldoen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Als blijkt dat op de locaties, die gebruik maken van op afstand uitleesbare niveausignalering, een aanvullende voorziening nodig is zoals (maar niet uitputtend) een SIMkaart, software, batterijen etc, dan draagt opdrachtnemer daar zonder aanvullende kosten zorg voor.
41.	De huurtank moet voldoen aan lokale en landelijke wet- en regelgeving. Voor alle huurtanks geldt dat voldaan moet zijn aan alle geldende wet- en regelgeving en dat de tanks eveneens voldoen aan PGS28, PGS29 en PGS 30 en/of opvolgende publicatiereeksen. Elke af te sluiten huurovereenkomst voor een huurtank is een addendum op de raamovereenkomst van deze aanbesteding. De contractduur en -afspraken van de raamovereenkomst zijn leidend op en gelden ook voor de huurovereenkomst. Huurtanks zijn voor zowel korte als lange termijn te huren. Met een minimum van 1 week. De maximale huurtermijn overschrijdt nimmer de einddatum van de raamovereenkomst inclusief de verlengopties.

	Huurtanks kunnen door Opdrachtgever elk moment opgezegd worden, waarna Opdrachtnemer in overleg met de contactpersoon op locatie de tank op het afgesproken moment ophaalt. Aan het opzeggen van een huurtank zijn geen kosten verbonden. Opdrachtgever stemt met opdrachtnemer de locatie waar de huurtank geplaatst moet worden voorafgaand aan het tekenen van de huurovereenkomst af.
42.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - onderhoud en reparatie aan de huurtank. Dit mag niet ten koste van het gebruik gedurende de huurperiode gaan; - voldoen aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving inzake opslagtanks.
43.	Het huren van een tank is inclusief het leveren van HVO100 voor deze huurtank. Levering geschiedt op basis van: 1. bestelling door de locatie of 2. op afstand uitlezen van de niveausignalering door opdrachtnemer. Niet afgenomen HVO100, wordt na retournering van de huurtank door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecrediteerd.
44.	Opdrachtnemer denkt proactief met opdrachtgever mee om de opdracht inzake HVO100 binnen Staatsbosbeheer te verbeteren. Dit kan (maar niet limitatief genoemd) betrekking hebben op bijvoorbeeld de samenwerking, impact op de producten en diensten binnen de Raamovereenkomst, en/of van administratieve aard. Uitgangspunt is dat het betreffende verbetervoorstel voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een verbetering is en/of opdrachtgever een kostenbesparing oplevert. Het besluit van wel of niet toepassen ligt bij Opdrachtgever.

Implementatie	
45.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een geruisloze implementatie van de nieuwe overeenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg dat locaties vanaf contractdatum over de afgesproken producten en diensten beschikken en dat locaties geen hinder ondervinden en/of met een tekort aan HVO100 en/of voorzieningen komen te zitten in de overgangs-/implementatiefase en/of uitvoeringsfase. Ook bij toekomstige aanbestedingen waarbij mogelijk aan een andere Inschrijver gegund wordt, draagt opdrachtnemer zorg voor een geruisloze overgang, zonder dat locaties hier op enige wijze hinder van ondervinden.
46.	Opdrachtnemer accepteert dat de overgang van huidige leverancier naar Opdrachtnemer geleidelijk verloopt. Dit kan betekenen dat locaties van Staatsbosbeheer pas later in de contractperiode overgaan naar de nieuwe raamovereenkomst. Aan deze geleidelijke overgang en de gemiste derving zijn door Opdrachtnemer geen rechten te ontleen.
47.	Opdrachtnemer zorgt binnen 2 weken na definitieve gunning voor een compleet en correct plan van aanpak waarmee Opdrachtnemer een geruisloze implementatie voor 1 januari 2027 waarborgt. Van opdrachtnemer wordt kennis en kunde verwacht om Staatsbosbeheer met de juiste informatie, voldoende inhoud en met genoeg detailniveau in het plan van aanpak te ontzorgen en om landelijk een geruisloze implementatie te realiseren. Dit plan van aanpak wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de projectleider.
48.	Opdrachtnemer zorgt in de implementatiefase voor een uitgewerkt instructiedocument voor medewerkers van Staatsbosbeheer waarin o.a. (maar niet limitatief) de afgesproken producten en diensten staan, instructies, communicatie, financiële afspraken en wettelijke verplichtingen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij met aanvullende onderdelen komt die voor Staatsbosbeheer van toegevoegde waarde kunnen zijn. Het bepalen van de inhoud en vorm zijn onderdeel van de implementatiefase.

49.	Implementatie door Opdrachtnemer vindt plaats direct na ondertekenen van de raamovereenkomst en duurt tot ca. 2 maanden na ingangsdatum contract. Leverancier zorgt voor voldoende personele inzet om de implementatie succesvol te realiseren zodat het contract per 1 januari 2027 in uitvoering is.
50.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat de implementatie tijdens de diverse vakanties, zoals maar niet limitatief herfst- en kerstvakantie, plaatsvindt en dit invloed heeft op de bereik- en beschikbaarheid van contactpersonen op de locaties. Opdrachtnemer blijft proactief acteren en informeren tijdens de implementatie- en uitvoeringsfase, ook als contactpersonen op locatie slecht of niet bereikbaar zijn en/of reageren.
51.	Opdrachtnemer neemt proactief het initiatief om gedurende de implementatiefase minimaal één keer per week overleg met Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie te hebben.

Commercieel	
52.	Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2026 (ARIV 2026) en de Algemene Rijksvoorwaarden voor verstrekken van opdrachten tot het uitvoeren van diensten 2025 (ARVODI 2025) van toepassing. Met inschrijving op deze aanbesteding accepteert u de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden. De Algemene Voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
53.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde en/of gedigitaliseerd registratie van klachtenafhandeling. De volgende uitgangspunten zijn van toepassing: - Leverancier registreert klachten uitgesplitst naar provincies, locatie, onderwerp en datum; - De geregistreerde klachten worden 1 maal per maand aan Staatsbosbeheer verstrekt en tevens verzorgt u eens per jaar een jaaroverzicht (zie ook eis managementrapportages); - Klachten worden geregistreerd op zowel product- als locatieniveau.
54.	De opdrachtnemer biedt een vaste korting per liter ten opzichte van zijn aangeboden de 'landelijke adviesprijs' (LAP). De Nettoprijs die Opdrachtgever betaalt, is = LAP – vaste korting
55.	De aangeboden vaste korting op de LAP is voor de contractduur de minimale vaste korting die Opdrachtnemer aanbiedt. Elk jaar wordt vastgesteld of deze vaste korting naar boven bijgesteld moet worden op basis van een volledige transparante kostenberekening van de opdrachtnemer, waarbij de opbouw van de kosten gespecificeerd en inzichtelijk gemaakt zijn. Vaststelling van de bijgestelde vaste korting geschiedt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en wordt als addendum aan de raamovereenkomst toegevoegd.
56.	De door inschrijver gehanteerde 'landelijke adviesprijs' voor brandstoffen (met prijzen per dag) over het afgelopen jaar en over gedurende de gehele contractperiode, zijn via internet eenvoudig inzichtelijk en downloadbaar voor opdrachtgever ten behoeve van controle. Indien de 'landelijke adviesprijs' voor brandstoffen niet te downloaden is, stelt opdrachtnemer deze ten minste maandelijks en op direct verzoek ter beschikking aan opdrachtgever.
57.	De opdrachtnemer voldoet aan alle vereiste belastingvoorwaarden, BTW-tarieven en vrijstellingen. Opdrachtgever berekent het juiste, geldende accijnstarief voor het geleverde product, de geleverde dienst en de toepassing.

Facturering en betaling	
58.	De aangeboden prijzen voor alle producten, diensten en toepassingen, zoals opgenomen in bijlage 2, prijzenblad, dienen “all-in” te zijn. De volgende (niet limitatief genoemd) kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als onder meer pc's en fax), kosten voor rapportages, kosten voor registratiesystemen, kosten voor gesprekken met de opdrachtgever, bestel- en verzendkosten die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht en de winst, reistijden en kosten, voorrijkosten, in te zetten vervoersmiddelen en hulpstukken, te vervangen onderdelen rekening houdend met de garantietermijn en alle bijkomende kosten. Kosten die niet in de aangeboden prijs berekend zijn, kan Opdrachtnemer niet aan Opdrachtgever factureren.
59.	Opdrachtnemer voldoet aan de facturatie vereisten zoals vermeld in bijlage B Brief nieuwe leveranciers en Bijlage C Bijlage bij brief nieuwe leveranciers. Uiterlijk 3 werkdagen na voorlopige gunning heeft opdrachtnemer bijlage D volledig en naar waarheid ingevuld en gedeeld met opdrachtgever.
60.	Aanvullend op bijlage B Brief nieuwe leveranciers en bijlage C Bijlage bij brief nieuwe leveranciers zijn ook onderstaande factuureisen van toepassing. De opdrachtnemer factureert middels facturen per locatie en per BEC-code/ kostenplaats per maand. Een verzamelfactuur voor geheel Staatsbosbeheer is niet toegestaan en worden zonder opgave van reden onbetaald teruggestuurd aan opdrachtnemer. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Btw-nummer; • Factuurdatum; • Onderwerp uitgedrukt in omschrijving product- en/of dienst; • Hoogte van de vergoeding, bestaande uit: - o landelijke adviesprijs/liter, vaste korting/liter, te betalen netto prijs/liter - o geleverde hoeveelheid producten/diensten, uitgedrukt in aantallen, liters en/of dagen per maand - o Totale kosten per levering exclusief BTW • Verschuldigde btw; • Totale kosten per levering inclusief BTW • Contractnummer; • Verplichtingenummer, bijvoorbeeld maar niet limitatief BEC-code, inkoopnummer van het organisatieonderdeel; • Locatienaam/ -adres; • Afleverbon(nen). Indien een van bovenstaande gegevens op de factuur ontbreekt wordt de factuur zonder verdere opgave van reden onbetaald teruggestuurd aan opdrachtnemer.
61.	De facturen krijgen allemaal de adressering van: Staatsbosbeheer Postbus 2 3800 AA Amersfoort

	Facturen dienen centraal en digitaal* ingediend te worden. Voor meer informatie over e-factureren met Staatsbosbeheer https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/. U dient in uw inschrijving aan te geven in welke mate uw organisatie thans voldoet aan deze eis, indien dat (nog) niet het geval is wordt u verzocht aan te geven binnen welke termijn dat wel het geval is. Als E-facturatie op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort, dan dient de factuur digitaal in pdf te worden verzonden naar het centrale e-mailadres van het Staatsbosbeheer: <u>digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl</u> met vermelding van uw bedrijfsnaam en factuurnummer. *) Staatsbosbeheer is als overheidsorganisatie verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. E-facturen moeten voldoen aan de Nederlandse afgeleide van de Europese norm voor e-facturen, NLCIUS (Nederlandse Core Invoice Usage Specification). De overheid definieert alleen 'machineleesbare' facturen als elektronische facturen. Hierbij wordt uitgegaan van een XML-bestand. NLCIUS is de norm die hierop van toepassing is.
62.	De opdrachtgever zal de facturen van de opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen, mits aan de in dit PvE vermelde facturatie-eisen is voldaan.
63.	Facturen van opdrachten die niet tot de scope van deze opdracht horen, worden volledig apart gefactureerd met apart debiteurennummer, zodat voor opdrachtgever duidelijk is dat het om een separatie opdracht gaat. Indien gedurende de contractduur Staatsbosbeheer aanvullende eisen aan deze "buiten de scope" facturen stelt, neemt Opdrachtnemer deze direct over.
64.	De Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie, administratie van leveringen en rapporteert per maand, kwartaal en jaar de voortgang.
65.	Inschrijver offreert een kortingspercentage op zijn inkoop prijs voor producten en diensten die buiten het omschreven opdracht aangeschaft worden. Aanschaffingen van deze extra inkopen vallen buiten de scope van de opdracht. Aanschaffen van deze aankopen door opdrachtgever bij opdrachtnemer zijn optioneel, kennen geen verplichte afname en worden niet tot de contractwaarde gerekend.

Communicatie

66.	Communicatie in woord en schrift geschiedt zowel gedurende de aanbestedingsprocedure als tijdens de gehele contractduur in het Nederlands.
67.	Opdrachtnemer zorgt voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger die gedurende de looptijd van de opdracht verantwoordelijk is voor de inhoudelijke uitvoering en gedelegeerd eindverantwoordelijk, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
68.	Van opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht in de communicatie naar contracteigenaar, contractbeheerder en contactpersonen op locaties. Uiterlijk binnen 8 werkuren wordt door opdrachtnemer op vragen en informatie vanuit Staatsbosbeheer gereageerd en tevens opvolging aan gegeven. Tenminste een keer per kwartaal hebben Opdrachtnemer en contractbeheerder van Staatsbosbeheer overleg over o.a. dienstverlening, producten en raamovereenkomst.
69.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag, ingaande op na dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht.

	In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen 3 werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
70.	Calamiteiten worden direct na melding door Opdrachtnemer opgepakt en binnen 24 uur opgelost.
71.	Opdrachtnemer voert het eerste contractjaar aan het eind van ieder kwartaal en de daaropvolgende jaren halfjaarlijks met de contractbeheerder en/of contracteigenaar van de opdrachtgever (evaluatie)gesprekken. In deze gesprekken komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: - Algemene voortgang resultaten; - Managementrapportage inclusief uitgaven, CO2-reductie en ontwikkelingen in de markt; - Contract evalueren; - Bijstelling vaste korting; - Verbetervoorstellen (inclusief n.a.v. klachten); - Kennis uitwisselen; - Klachtenregistratie; - Vooruitblik en uit te voeren acties. Opdrachtnemer zorgt voor schriftelijke verslaglegging.
72.	De Opdrachtnemer voorziet in een maand-, kwartaal- en in een jaarlijkse rapportage per locatie en Staatsbosbeheer breed voorzien van: - datum bestelling, datum levering, afgenomen product en/of dienst, afgenomen aantallen en/of liters, aantal stortingen en liters per storting - per bestelling/levering de landelijke adviesprijs, prijs inclusief korting, exclusief en inclusief BTW per stuk, maand en/of liter per product en/of dienst - de WTW CO2 reductie per levering uitgedrukt in kilogram - de totalen aantal, liters, kosten en WTW Co2 reductie per locatie en Staatsbosbeheer breed. - Aantal locaties en aantal tanks met op afstand uitleesbare niveausignalering: - o in eigendom van Opdrachtgever. - o in bruikleen van Opdrachtnemer. - Aantal huurtanks, inclusief volume, huurprijs per maand start- en einddatum huurovereenkomst - Lopende en afgeronde gesprekspartnerschap en (juridische) ondersteuning inclusief kort verslag. De rapportages bevatten bovenstaande informatie over alle geleverde producten en diensten per locatie en Staatsbosbeheer breed. Dit betreft zowel HVO100 als ook op afstand uitleesbare niveausignalering, huurtanks, gesprekspartner en (juridische) ondersteuning. Opdrachtnemer voorziet ook in de maand-, kwartaal- en jaarlijkse rapportage per locatie en Staatsbosbeheer breed van producten en diensten die buiten de raamovereenkomst om ingekocht zijn. Deze rapportage voldoet aan dezelfde criteria als hierboven genoemd. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op eerst verzoek van aanvullende maand-, kwartaal- en/of jaarrapportage(s). Dit kunnen zowel bovenstaande als aanvullende rapportageonderwerpen betreffen.
73.	Rapportages worden uiterlijk de 25^{ste} van de maand volgend op het einde van de genoemde rapportageperiode digitaal aangeboden aan Opdrachtgever. Bijvoorbeeld: kwartaalrapportage januari t/m maart wordt uiterlijk 25 april aangeboden. Cijfermatige rapportages worden aangeboden in Excel. Overige rapportages in Word en/of PDF.