



Bijlage 5 Programma van eisen

Europese aanbesteding BHV-Middelen t.b.v. het Rijk

Perceel 1
CDV Belastingdienst/SSO Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD)
CDV FMHaaglanden (FMH)
Ministerie van Algemene Zaken
Ministerie van Financiën
Perceel 2
CDV Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen (FB DJI)
Centraal Orgaan opvang asielzoekers
Diensten van J&V t.w.:
Dienst Justitiële Inrichtingen
- BD – JustID
- Immigratie- en Naturalisatiedienst
- Nederlands Forensisch Instituut
- Openbaar Ministerie
Perceel 3
CDV Rijkswaterstaat/Corporate Dienst (RWS/CD)

Kenmerk

IUC DJI/INKEA/NO/2021-01

Datum

08 februari 2021

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner (Leverancier) ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen. Zie hiertoe tevens onder meer paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

Eisnr.	Onderdeel 1. Algemeen
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding akkoord te zijn met alle voorwaarden, ARIV-2018, (concept) Overeenkomst, procedures, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
2.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de Leverancier voor beschikbaarheid, Levering en Onderhoud van de BHV-Middelen zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken (zie ook Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3).
3.	Leverancier is in staat om alle Producten uit Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 te leveren en Onderhoud uit te voeren op in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3, Bijlage Informatie Deelnemende organisaties, genoemde Locaties.
4.	Leverancier conformeert zich aan het huishoudelijk reglement en beveiligingsvoorschriften van de verschillende Locaties van de Deelnemende organisaties.
5.	Leverancier conformeert zich aan de geldende Europese wet-, regelgeving en richtlijnen op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet-, regelgeving en richtlijnen, zoals onder andere de Arbowetgeving, ADR, ISO, NEN en CE en past deze conform de laatst geldende normen tijdens de uitvoering van de Opdracht toe.
6.	Leverancier houdt geen voorraad bij voor rekening en risico van Koper.
7.	Leverancier geeft desgewenst, kosteloos advies, instructies en uitleg aan personeel van Deelnemende organisaties over BHV-Middelen welke onderdeel uitmaken van deze Opdracht.
Eisnr.	Onderdeel 2. Eisen aan de BHV-Middelen
8.	De door Leverancier aangeboden BHV-Middelen voldoen allen aan de genoemde specificaties zoals o.a. beschreven in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. Afmetingen dienen zoveel als mogelijk bij benadering gehandhaafd te worden. Indien een afmeting toeschrijft naar een specifiek merk, is het toegestaan een gelijkwaardig artikel aan te bieden.
9.	Daar waar in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 merknamen worden genoemd, kan worden gelezen 'of gelijkwaardig'. Door het noemen van merknamen wordt een gewenst kwaliteitsniveau aangegeven. D.w.z. dat andere merken met dit kwaliteitsniveau eveneens worden geaccepteerd.
10.	Indien een afwijkende afmeting dan wel alternatief merk aangeboden wordt, conform eis 8 en 9, dan dient het kwaliteitsniveau van het Product overeen te stemmen met het kwaliteitsniveau van het beschreven merk. Leverancier gaat er mee akkoord, dat indien gewenst door Deelnemende organisatie, de alternatieve Producten 1 maand getest kunnen worden, tegen de tarieven zoals vermeld in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat de kwaliteit van de aangeboden alternatieve Producten niet overeenstemt met de gevraagde kwaliteit, kan de Leverancier alsnog het gevraagde merk leveren tegen gelijkblijvende tarieven/kosten. Anders is de Deelnemende organisatie gerechtigd om deze Producten alsnog elders te betrekken.
11.	Alle aangeboden Producten met een houdbaarheidsdatum, hebben op het moment van leveren nog een minimale houdbaarheid van 1 jaar. Uitgezonderd zijn Producten waarvan de maximale houdbaarheid korter is dan 1 jaar. De houdbaarheid van de Producten dient op de buitenkant van de verpakking zichtbaar te zijn.
12.	In het kader van de houdbaarheid en de grootte van de opslagruimte bij Deelnemende organisaties is het niet toegestaan om grootverpakkingen aan te bieden bij het invullen van de Prijzen in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. U dient hierbij rekening te houden met consumentenverpakkingen. De inhoud van de te leveren consumentenverpakking is opgenomen in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3.
13.	Aanduiding van Producten, waarop Onderhoud wordt gevraagd, dienen goed bereikbaar en leesbaar in het Nederlands op de Producten te zijn aangebracht. Vermeld moet worden; type, bouwjaar, fabricagenummer en andere relevante gegevens.
14.	Bij Producten waarop garantie van toepassing is, gaat de garantie in op de dag dat het Product door de Leverancier aan de Deelnemende organisatie zal worden overgedragen en geaccepteerd door Deelnemende organisatie.
15.	In aanvulling op het bepaalde in artikel 4 ARIV-2018 geldt dat een door Leverancier

	<p>geleverd BHV-Middel – bij normaal gebruik en uitgevoerd Preventief onderhoud (frequentie conform wettelijke richtlijnen) – de door Leverancier afgegeven garantieduur niet behaald (defect is), is Leverancier gehouden richting de Deelnemende organisatie om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - over te gaan tot kosteloos vervangen van het geleverde BHV-Middel indien het BHV-Middel binnen de door de Leverancier afgegeven garantieduur na Levering defect is. <p>De Deelnemende organisatie biedt Leverancier – op diens verzoek – inzage in het op het betreffende BHV-Middel gepleegde Preventief onderhoud.</p> <p>Het hierboven bepaalde blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst tussen Partijen van kracht waarbij de nieuwe Leverancier ketenregisseur wordt van alle garantiegevallen en dit administratief afwikkelt voor Deelnemende organisaties als ware het een eigen verkocht Product onder garantie.</p>
16.	Indien Producten met software worden besteld, dan dienen deze Producten altijd met de laatste versie van deze software te worden geleverd en periodiek kosteloos geüpdatet.
17.	Indien gewenst geeft de Leverancier kosteloos een gebruikersinstructie aan de BHV-medewerker(s) op de Locatie waar de Producten zijn geleverd.
18.	Leverancier dient de Documentatie digitaal te verstrekken.
19.	De BHV-Middelen zijn bij Levering voorzien van de benodigde, gebruikelijke, degelijke montageonderdelen en ophangmiddelen. De prijs voor de montageonderdelen en ophangmiddelen is opgenomen in de prijs voor het betreffende BHV-Middel.
20.	BHV-Middelen, zijn indien gewenst door een Deelnemende organisatie ook verkrijgbaar via een lease- of huurconstructie conform een marktconform tarief. Deelnemende organisatie zal indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met de Leverancier. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat er geen sprake is van een marktconform tarief wordt de Leverancier gevraagd alsnog het tarief bij te stellen. De Deelnemende organisatie is indien Leverancier zijn initiële tarief handhaaft gerechtigd om deze BHV-Middelen elders te betrekken.
21.	Leverancier houdt een register bij met Producten met tekortkomingen waarvoor zowel door Leverancier als door de Deelnemende organisaties input wordt geleverd en zorgt dat deze Producten niet aan Deelnemende organisaties worden geleverd. Dit register is onderdeel van de managementrapportage en dient voorgelegd te worden aan de Centrale Contractmanager Koper.
22.	Er zijn/worden geen gegevens van de Leverancier (reclame uitingen) op de te leveren BHV-Middelen aangebracht.
Eisnr.	Onderdeel 3. Logistieke eisen
23.	Leverancier levert de Producten zoals bedoeld in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Bestelling zonder deelleveringen op de Locaties. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na expliciet overleg en akkoord van de Deelnemende organisatie.
24.	<p>Leverancier monteert/bevestigt/hangt de Producten op verzoek van de Locatie, middels een Bestelling, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Producten op de Locaties.</p> <p>Leverancier geeft in Bijlage 7 Prijzenblad voor Perceel 1 t/m 3, afhankelijk van het Perceel waar Leverancier op inschrijft, een opgave van een vast all-in tarief (bestaande uit, doch niet beperkt tot uurtarief, reiskosten, reistijd, wachttijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlestickers, verzegeling) voor het monteren/bevestigen/ophangen van de Producten.</p> <p>Dus: Leverancier dient twee tarieven in. Eén voor alleen het Product en een aparte prijs voor het monteren/bevestigen/ophangen van dit specifieke Product.</p>
25.	Voor het monteren/bevestigen/ophangen van Producten, zoals bedoeld in eis 24, wordt in overleg met de Locatie een afspraak ingepland binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen.
26.	Iedere Levering wordt voorzien van een pakbon. Daarnaast dient de pakbon digitaal (per e-mail) verstrekt te worden op een door Deelnemende organisatie opgegeven e-mailadres.

	<p>De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> · bestelnummer/Inkoopordernummer; · aantal colli; · volledig afleveradres; · omschrijving van de geleverde Producten; · aantallen en eenheden per Product zoals deze op de Bestelling staan vermeld; · datum van de Levering; · iedere Levering bevat indien van toepassing een gebruikershandleiding in Nederlandse taal.
27.	<p>Levering van de Producten en Onderhoud vindt plaats op, de adressen die zijn vermeld in respectievelijk Bijlage Perceel 1 t/m 3, Bijlage Informatie Deelnemende organisaties, behorende bij de Aanbestedingsstukken en zijn in Nederland (inclusief de Waddeneilanden), België en Duitsland. Afleveradressen van de Locaties zullen worden vermeld op het bestelformulier. De lijst van Locaties in Bijlage Perceel 1 t/m 3, Bijlage Informatie Deelnemende organisaties, is aan wijzigingen onderhevig (zie tevens paragraaf 1.8 van het Beschrijvend document). Hieraan kunnen dus geen rechten worden ontleend.</p> <p>De Deelnemende organisaties zullen zorgdragen voor het actueel houden van deze Locatie lijst en aanpassingen aan Leverancier kenbaar maken.</p>
28.	<p>Het te bestellen bedrag voor de Deelnemende organisatie dient minimaal € 25,- exclusief btw te zijn. Leverancier dient hierop toe te zien. Iedere Bestelling zal afzonderlijk worden verpakt en worden voorzien van een pakbon. Leverancier zal zoveel als mogelijk Leveringen combineren die bestemd zijn voor eenzelfde Locatie.</p>
29.	<p>Na melding van een foutieve (aan de kant van Leverancier) en/of een beschadigde Levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Leverancier binnen de overeengekomen levertijd voor een nieuwe Levering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor Deelnemende organisatie. Leverancier draagt alsnog zorg dat binnen de levertijd van de oorspronkelijke 5 werkdagen, Deelnemende organisatie in bezit is van het door hem bestelde juiste en onbeschadigde Product.</p>
30.	<p>Leverancier geeft per e-mail direct door aan Aanbestedende dienst indien BHV-Middelen (tijdelijk) niet (meer) leverbaar zijn. Leverancier neemt, als een Deelnemende organisatie hier vragen over heeft, contact op met de Deelnemende organisatie over het tijdelijk niet leverbare BHV-Middel. In gezamenlijk overleg wordt een alternatief Product geleverd, dat voldoet aan de in het Beschrijvend document genoemde eisen, of er wordt in onderling overleg voor een latere leverdatum gekozen. Indien Leverancier BHV-Middelen niet kan leveren dan is de Deelnemende organisatie gerechtigd om het BHV-Middel elders aan te schaffen.</p>
31.	<p>Leverancier verplicht zich, in geval dat een artikel tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer leverbaar is, in overleg met Aanbestedende dienst een kwalitatief gelijkwaardig artikel voor dezelfde prijs aan te bieden aan de Deelnemende organisaties. Dit artikel dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde eisen.</p>
32.	<p>Leverancier neemt desgevraagd de door hem aangeboden gebruikte verpakkingen en pallets kosteloos retour.</p>
33.	<p>Leverancier draagt conform vigerende wet- en regelgeving en in overleg met Deelnemende organisatie, maatschappelijk verantwoord zorg voor de afvoer van alle BHV-Middelen welke worden vervangen, afgeschreven dan wel als overbodig worden aangemerkt. Indien achteraf na rapportage blijkt dat Leverancier deze eis niet conform kan uitvoeren zal hier verdere afspraken over worden gemaakt.</p>
34.	<p>Het streven van de Rijksoverheid is om CO2-uitstoot te reduceren. Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6 norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en</p>
35.	<p>De Deelnemende organisaties stimuleren de markt daarnaast om via een logistieke hub goederen te leveren indien dit CO2-reductie tot gevolg heeft. Naast CO2-reductie kan</p>

	levering via deze logistieke hub ook kostenreductie tot gevolg hebben (één centraal afleveradres i.p.v. diverse locaties). Indien de Hub voordelen biedt, verwachten de Deelnemende organisaties dat u gebruik gaat maken van deze optie óf zelf aan toont op welke wijze u bezig bent met CO2 reducerende maatregelen, daar waar het gaat om transport. Spoedbestellingen verlopen niet via deze Hub. Meer informatie over de Logistieke hub vindt u in bijlage 13 Logistieke Hub Den Haag BHV-Middelen.
36.	Leverancier gebruikt en verstrekt geen gegevens van Aanbestedende dienst en Deelnemende organisaties voor marketing, verkoop en andere activiteiten zoals 'mailing', doorverkoop, etc.
Eisnr.	Onderdeel 4. Onderhoud, garantie, service en keuring
37.	Onder Preventief onderhoud wordt verstaan het periodiek onderhoud met het oogmerk de beschikbaarheid van de BHV-Middelen te garanderen, gedurende de door Leverancier afgegeven garantiebepaling van de BHV-Middelen.
38.	Tijdens het Preventief onderhoud keurt, de Leverancier de Producten, indien van toepassing, 1 x per jaar.
39.	Leverancier geeft in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 een opgave van een all-in tarief voor Preventief onderhoud (bestaande uit, doch niet beperkt tot uurtarief, reiskosten, reistijd, wachttijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlestickers, verzegeling). Preventief onderhoud is inclusief de te vervangen materialen en onderdelen die binnen de garantiebepalingen vallen.
40.	Indien gewenst dient de Leverancier zorg te dragen voor het Preventief onderhoud van reeds aanwezige apparatuur. Het tarief is hiervoor gelijk aan het opgegeven all-in tarief voor Preventief onderhoud inclusief te vervangen materialen en onderdelen, zie eis 39.
41.	Na het uitvoeren van Preventief onderhoud zorgt Leverancier voor een op het BHV-Middel zichtbaar aanwezig gemaakte melding van uitgevoerd Preventief onderhoud. Hierbij kan de Leverancier denken aan een controlesticker waaruit blijkt dat Preventief onderhoud heeft plaatsgevonden op een bepaald moment.
42.	In aanvulling op eis 38, voor het verhelpen van storingen, defecten of schade aan de Producten binnen de afgegeven garantietermijn, worden geen kosten vergoed, tenzij deze is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van de Deelnemende organisatie. Dit conform artikel 4.1 van de ARIV-2018.
43.	Leverancier stuurt uiterlijk twee maanden voor het verlopen van de periode van Preventief onderhoud (automatisch) digitaal een bericht naar de geregistreerde gebruiker. Dit bericht maakt duidelijk: om welk BHV-Middel het gaat, en of het gaat om keuring, Onderhoud, inspectie, reparatie, vervanging of reiniging en wat de geregistreerde gebruiker dient te doen om dit gerealiseerd te krijgen. Leverancier neemt het initiatief om met deelnemende organisatie minimaal één maand voor het aflopen van de onderhoudstermijn afstemming te hebben over een concrete onderhoudsafspraak (datum en tijd) en bevestigt dit per e-mail.
44.	Onder Correctief onderhoud wordt verstaan het onderhoud en reparatie dat wordt verricht nadat een storing, defect, inzet van middelen schade is opgetreden en niet onder de garantie valt, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de ARIV-2018.
45.	Leverancier draagt zorg voor het Correctief onderhoud aan de door hem geleverde Producten. De Leverancier geeft in de prijsopgavetabellen (Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3) een all-in uurtarief (o.a. doch niet beperkt tot reiskosten, reistijd, voorrijkosten, kilometer vergoeding, parkeerkosten, verzegeling, controlestickers) en exclusief de kosten van het onderdeel.
46.	Indien gewenst dient de Leverancier zorg te dragen voor het Correctief onderhoud van reeds aanwezige apparatuur. Het tarief is hiervoor gelijk aan het opgegeven all-in uurtarief voor Correctief onderhoud, zie eis 45 en exclusief de kosten van het onderdeel.
47.	Leverancier declareert na Correctief onderhoud (eis 45 en eis 46) de tijdsduur van aanmelding bij de Locatie tot vertrek bij de Locatie. Leverancier gebruikt hiervoor een door hem gehanteerd urenverantwoordingsformulier, welke door Deelnemende organisatie voor akkoord wordt ondertekend. Zie ook eis 80.
48.	In geval van Correctief onderhoud (eis 45 en eis 46), betalen Deelnemende organisaties de materialen/onderdelen conform marktconforme prijzen. Leverancier maakt inzichtelijk dat de gefactureerde prijzen voor materialen/onderdelen marktconform zijn.

49.	Reparatiekosten in het kader van Correctief onderhoud worden door de Leverancier voorafgaand aan de reparatie ter beoordeling en goedkeuring aan de Deelnemende organisatie aangeboden. Deelnemende organisatie heeft het recht facturen te herzien indien er geen marktconforme tarieven voor materialen/onderdelen in rekening worden gebracht.
50.	Leverancier vervangt de verbandkoffer door de verbandkoffer in zijn geheel, dan wel de inhoud geheel of gedeeltelijk op de Locaties van de Deelnemende organisaties en voorziet deze van een verzegeling. Leverancier geeft in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 een opgave van een all-in tarief per verbandkoffer (bestaande uit, doch niet beperkt tot, reiskosten, reistijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlesticker, verzegeling en inclusief te vervangen BHV-Middelen per verbandkoffer).
51.	Leverancier declareert na vervangingswerkzaamheden zoals bedoeld in eis 49, het aantal verbandkoffers dat daadwerkelijk is vervangen en door de Deelnemende organisatie voor akkoord is ondertekend.
52.	Wanneer een verzoek om Correctief onderhoud wordt gemeld, zal binnen 1 werkdag (tijdens werkdagen van maandag t/m vrijdag, tussen 8.30 – 17.00 uur) een monteur het Correctief onderhoud aan de Producten uitvoeren.
53.	De Leverancier garandeert bij uitval van de Producten binnen de garantie dat de Producten die langer dan 5 werkdagen uitvallen (niet meer inzetbaar zijn), worden vervangen door nieuwe Producten. Voor AED's geldt dat deze binnen 5 uur vervangen dient te worden door een nieuw Product. Tijdens de fabrieksgarantietermijn van het betreffende Product is dit kosteloos (tenzij de uitval is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van de Deelnemende organisatie). Deze tijd gaat in op het moment dat de Deelnemende organisatie het verzoek om Correctief onderhoud bij de Leverancier heeft gemeld.
54.	Deelnemende organisaties sluiten geen onderhoudscontracten met de Leveranciers. Onderhoud zal door de Deelnemende organisaties op basis van bovenstaande eisen vorm worden gegeven.
Eisnr.	Onderdeel 5. Inzet personeel t.b.v. garantie, service, keuring en Onderhoud
55.	Leverancier dient te beschikken over een Nederlandstalige klantenservice (helpdesk/klachtenlijn) en bereikbaar te zijn, waarbij de Deelnemende organisatie, tijdens werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur, in directe verbinding zal komen met een medewerker van deze service.
56.	Het door Leverancier in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van de Deelnemende organisatie, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
57.	<p>Koper stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden verricht bij Koper. Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis.</p> <p>Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffend in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.</p> <p>Al het personeel van Leverancier dat op de Locaties werkzaamheden verricht dient te beschikken over een geldige, positieve verklaring omtrent het gedrag (VOG). Bij aanvang van de Overeenkomst dient de geldigheid van de VOG 6 maanden te zijn.</p> <p>Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx</p> <p>Voor deze aanbesteding volstaat het algemene screeningsprofiel 11, 12 en 41.</p> <p>De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Elke medewerker van Opdrachtnemer die door hem voor de uitvoering van de Overeenkomst bij Koper op de Vestiging/Locatie tewerkgesteld wordt, zal onderworpen worden aan een VOG procedure. Alleen in het geval de medewerker van Opdrachtnemer in bezit komt van de VOG en een getekende integriteitsverklaring (zie eis 63) kan overleggen, zal Koper toestemming verlenen aan Opdrachtnemer om de betreffende medewerker in te zetten. Het in bezit hebben van een VOG en een getekende integriteitsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Koper. Opdrachtnemer zal dit per Locatie moeten nagaan.</p>

58.	Leverancier garandeert dat Preventief onderhoud, Correctief onderhoud, monteren/bevestigen/ophangen van de Producten, vervangen van de inhoud van de verbandkoffer en bij storingen en/of vervanging na inzet van de BHV-Middelen niet stagneren door onderbezetting als gevolg van het niet beschikken over een geldige positieve VOG-verklaring door het in te zetten personeel.
59.	Van de Leverancier met de Economisch meest voordelige inschrijving wordt verwacht dat deze nadat de definitieve gunningbeslissing is meegedeeld, overgaat tot het aanvragen van de verklaringen voor het personeel dat zal worden ingezet. Dit omdat het aanvragen van de VOG verklaringen enige tijd met zich meebrengt.
60.	Leverancier garandeert dat de door hem of namens hem te verrichten Levering, Onderhoud en aanverwante dienstverlening op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Het uitvoerend personeel van de Leverancier is vaktechnisch opgeleid, in bezit van geldige certificeringspapieren, in staat om de eindgebruiker instructie te geven en in staat om software matige updates uit te voeren. Leverancier kan op verzoek van de Deelnemende organisatie certificeringspapieren aantonen.
61.	Het te werk gestelde personeel van de Leverancier dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig en ongeschonden identificatiebewijs conform de Wet op de identificatieplicht (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs).
62.	Indien de uitvoering van de Opdracht leidt tot calamiteiten dient het personeel van Leverancier handelend op te treden. Leverancier dient ergere schade te voorkomen en direct de Contactperso(n)en van Deelnemende organisatie te informeren over verdere acties.
63.	Onderhoudsmonteurs dienen in bezit te zijn van het VCA certificaat (Veiligheid Checklist Aannemers) en deze volledig toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Leverancier is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen aan haar personeel.
64.	Leverancier conformeert zich aan het beleid van de Deelnemende organisaties, onderdeel hiervan is het laten tekenen van een integriteitsverklaring door het personeel van Leverancier (zie bijlage 11 Gedragscode Integriteit Rijk voor de Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen). Leverancier zorgt ervoor dat het door haar tewerkgestelde personeel een integriteitsverklaring invult en ondertekent. Leverancier is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van de Deelnemende organisatie binnen vierentwintig (24) uur aan te tonen. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is de Leverancier een boete verschuldigd ter hoogte van € 5.000,- per niet verstrekte verklaring. Tevens kan bij gerede twijfel van Deelnemende organisatie de medewerker de toegang tot de Locatie worden onzegd.
65.	Onderhoudscontrole van BHV-Middelen geschiedt door personeel van Leverancier die de BHV-Middelen op de Locaties langslopen. Deelnemende organisatie zal deze BHV-Middelen niet intern verzamelen op een centraal punt, tenzij schriftelijk afgesproken met deelnemende organisatie.
66.	Leverancier zorgt voor gelijkwaardige vervangende BHV-Middelen daar waar de BHV-Middelen voor Onderhoud tijdelijk buiten gebruik zijn, o.a. bij de AED's en blusmiddelen, Evacchairs, Brancards. Zie ook eis 53.
67.	Toegang tot de Locaties wordt middels het beveiligingsbeleid van Deelnemende organisatie geregeld. Op die Locaties waar personeel van de Leverancier sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemende organisatie in het bezit heeft, is Leverancier verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt de Leverancier aansprakelijk gesteld voor vervangingskosten en eventuele gevolgschade.
68.	Personeel van de Leverancier is gedurende Levering en Onderhoud op de Locaties herkenbaar door het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
Eisnr.	Onderdeel 6. AED
69.	Leverancier garandeert dat bij storingen, defecten en / of vervanging na inzet van de AED, deze vervangen, gerepareerd of gebruiksklaar gemaakt wordt binnen een tijdsduur van 5 uur na melding van de Deelnemende organisatie. Waarbij rekening gehouden dient te worden met de openingstijden van de locaties (enkele Locaties zijn 24x7 open). Doch in ieder geval tussen 7.00 uur en 18.00 uur.
70.	In het verlengde van eis 69 dient Leverancier voor de locaties die 24x7 open zijn in de prijsopgavetabellen (Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3) een all-in (snel)uurtarief op te geven voor (o.a. doch niet beperkt tot reiskosten, reistijd, voorrijkosten, kilometer vergoeding, parkeerkosten, verzegeling, controlestickers) en exclusief de kosten van het

	onderdeel, voor dienstverlening tussen 18.00 en 7.00 uur.
Eisnr.	Onderdeel 7. Registratiesysteem
71.	<p>Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos een digitaal toegankelijk systeem (d.m.v. een online webapplicatie) voor Aanbestedende dienst en per Deelnemende organisatie beschikbaar waarbij:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Leverancier binnen 5 werkdagen bestelde BHV-Middelen en uitgevoerd Onderhoud registreert, toegekend aan de Locatie, gebruiker en/of afdeling; 2) Leverancier automatische signalering afgeeft voor Onderhoud van BHV-Middelen (minimaal twee maanden voor afloop van onderhoudstermijn); 3) Leverancier op basis van voorgenoemde signalering een afspraak maakt voor het uit te voeren Onderhoud. <p>Het volgende wordt hierbij geregistreerd:</p> <p><u>Leveringen</u> Registratie van geleverd BHV-middel, naam afdeling waaraan BHV-Middel is toegekend, vermelding adres, Locatie, regio, dienst, datum Bestelling en Levering, garantietermijn, merk, type, serienummer, evt. retour (in verband met beschadigingen of verkeerde Leveringen).</p> <p><u>Onderhoud</u> Datum benodigd Onderhoud, datum uitgevoerd Onderhoud, datum gepland Onderhoud, vermelding bijzonderheden bij uitgevoerd Onderhoud, vervaldatum, aanwezigheid gebruiksaanwijzing, individuele maatvoering, afdeling, adres, Locatie, regio, en dienst.</p> <p><u>Registratie</u> Registratie van Leveringen en Onderhoud tevens per regio, Locatie en dienst.</p> <p>Het registratiesysteem is voor de Deelnemende organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst te raadplegen voor aangemelde Contactpersonen van de Deelnemende organisatie.</p>
72.	Leverancier zorgt kosteloos voor opname van de huidige aanwezige databank/gegevens van de Deelnemende organisaties in het registratiesysteem met gegevens van Onderhoud van BHV-Middelen per Locatie van de op dit moment gecontracteerde leverancier.
73.	Leverancier zorgt kosteloos op verzoek van de Deelnemende organisaties ook voor registratie van BHV-Middelen die momenteel bij de Deelnemende organisaties in gebruik zijn, inclusief AED's, indien deze door Deelnemende organisatie worden opgegeven.
74.	<p>Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Leverancier kosteloos alle door Koper noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe Leverancier.</p> <p>Drie maanden voor einde looptijd van de Overeenkomst (of zoveel eerder of later op verzoek van Aanbestedende dienst of Deelnemende organisatie) zal worden besproken op welke wijze Leverancier kosteloos de databank van registratiesysteem overdraagt aan de Aanbestedende dienst, Deelnemende organisatie of nieuw te contracteren leverancier.</p> <p>De wijze van data overdracht en format zal per Deelnemende organisatie worden afgestemd.</p> <p>Leverancier dient de data te updaten met werkzaamheden die tot op de laatste dag van het contract zijn uitgevoerd.</p>
75.	Onderhoud wordt zoveel mogelijk duurzaam en efficiënt gepland. In Bijlage 6 Programma van Wensen zal aan Leverancier in het kader van maatschappelijk verantwoord inkopen een vraag hierover gesteld worden. De uitwerking van deze wensvraag zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
76.	Op verzoek van een Deelnemende organisatie kan Leverancier gevraagd worden een 0-meting uit te voeren op bestaande BHV-Middelen op een Locatie. De gewenste BHV-Middelen en bijbehorende gegevens zullen in overleg tussen de Deelnemende organisatie en Leverancier worden vastgesteld. Leverancier zal de bij 0-meting opgenomen gegevens opnemen in het registratiesysteem. Deelnemende organisatie zal indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met de Leverancier. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat er geen sprake is van een marktconform tarief wordt de Leverancier gevraagd alsnog het tarief bij te stellen. De Deelnemende organisatie is indien Leverancier zijn initiële tarief handhaaft gerechtigd om deze dienst elders te betrekken.

Eisnr.	Onderdeel 8. Prijzen/Commercieel
77.	Uw Inschrijving bevat een ingevuld prijzenblad voor het Perceel of Percelen waar u op wenst in te schrijven (Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3), waarvan de aantallen gebaseerd zijn uit een combinatie van de extrapolatie van afgenomen artikelen in 2017 tot en met Q3 2020, alsmede de ingeschatte afname voor de nieuwe af te sluiten contractduur van vier jaar. (Waarbij voor Perceel 2 de cijfers vanaf Q3 2017 gelden en voor Perceel 3 vanaf 02-01-2018). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
78.	Leverancier biedt prijzen aan op basis van besteleenheden zoals genoemd in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 van de Aanbestedingsstukken.
79.	Alle prijzen in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 zijn all-in, exclusief btw en marktconform. Dat wil zeggen dat naast de in de Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 opgegeven prijzen door Leverancier geen andere kosten in rekening gebracht worden. Alle kosten voor de uitvoering van de Overeenkomst zoals (doch niet gelimiteerd) orderkosten, handlingkosten, accijnzen, projectkosten, transportkosten, kosten voor VOG van alle in te zetten personeel, kosten voor benodigde kleding, controlestickers, verzegeling e.d., alle genoemde zaken in dit Programma van Eisen en overige Aanbestedingsstukken en alle andere bij de Opdracht behorende kosten in de prijzen zijn inbegrepen.
80.	Facturatie van uurtarieven vindt plaats per 15 minuten, met het eerste uur als starttarief. Het all-in tarief is vastgesteld per uur, waarbij het eerste uur een starttarief is, na één uur vindt facturering plaats in blokken per 15 minuten.
81.	<p>Voor het doen van prijsopgave wordt Leverancier geacht uitsluitend de prijsopgavetabellen (in Excel) van Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1, 2 of 3 te gebruiken, afhankelijk van het Perceel waarop Leverancier wenst in te schrijven. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabellen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.</p> <p>Als gebruik van Excel format door Inschrijver niet mogelijk is kan de Inschrijving ook worden aangeleverd in ODF-format (de OpenDocument-indeling).</p> <p>Volg nauwlettend de invulinstructie zoals opgenomen in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3.</p> <p>Een onvolledig ingevuld prijzenblad leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving, de Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.</p>
82.	<p>Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/ of irreëel als:</p> <ul style="list-style-type: none"> - één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn; - de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben; - één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren; - sprake is van negatieve of nultarieven. <p>Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd.</p> <p>Inschrijver verklaart zijn Inschrijving te hebben gedaan met in achtneming van het gestelde in deze eis ten aanzien van een irreële of manipulatieve Inschrijving.</p>
83.	Eventuele kortingspercentages over BHV-Middelen dan wel artikelcategorieën, worden aangeboden over de bruto catalogusprijs die algemeen geldend is voor de markt. De bruto catalogusprijs minus het opgegeven kortingspercentage is de netto prijs die aan Deelnemende organisaties wordt doorbelast. Aanbestedende dienst en Deelnemende organisaties behouden zich het recht voor om de bruto catalogusprijzen te controleren aan de hand van catalogi en/of websites van Inschrijver. De aangeboden kortingspercentages gelden voor alle BHV-Middelen binnen de aangeboden artikelcategorie(en), dus ook voor BHV-Middelen die niet op het prijsblad staan vermeld.
84.	Leverancier heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in oktober een onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende kalenderjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in 2021 worden ingediend bij de contractmanager van de

	<p>categorie Beveiliging/BHV Rijk.</p> <p>Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na goedkeuring door Koper kunnen ingaan. Koper neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke transparant zijn onderbouwd. Daarbij geldt te allen tijde dat Koper, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de maximum (uur)tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal de stijging van het prijsindexcijfer gedurende de periode van 12 maanden waarover geïndexeerd mag worden. Koper hanteert onderstaande methode:</p> <p>Voor het in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 en invulinstructie opgenomen uurtarief geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van;</p> <p>Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de berekening:</p> $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ <p>Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober 2021 . Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2022.</p> <p>Indien het bovengenoemd CBS- cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.</p> <p>Voor het in de Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 en invulinstructie opgenomen tarief voor de BHV-Middelen geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; CBS indexcijfer 'CPI alle bestedingen 000000 (2015=100)' volgens de berekening;</p> $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ <p>Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober 2021 . Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2022.</p> <p>Leverancier conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.</p>
Eisnr.	Onderdeel 9. Bestel- en facturatieproces
85.	Leverancier conformeert zich aan het bestel- en facturatieproces zoals gesteld in Bijlage Informatie Deelnemende organisaties van het desbetreffende Perceel.
86.	<p>Leverancier biedt zonder additionele kosten, en nader overeen te komen met de Individuele Deelnemende organisaties, de volgende bestelopties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een Punch out catalogus, samen te stellen in overleg met de Deelnemende organisatie; - Bestellen via DigiInkoop middels gebruik van een interne catalogus (bijvoorbeeld Leonardo), eveneens in overleg met de Deelnemende organisatie; - Een digitale webshop van de Leverancier voor de Deelnemende organisaties die geen

	<u>DigiInkoop of enig ander eigen systeem kunnen gebruiken.</u>
87.	<p>Onder de volgende omstandigheden behoudt de Deelnemende organisatie zich het recht voor Producten ergens anders te bestellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien het bestelde Product/de eenheid niet (tijdig) geleverd kan worden door Leverancier; • Indien het bestelde Product/de eenheid niet geleverd kan worden en de Deelnemende organisatie niet instemt met het geboden alternatief; • Indien de geleverde Producten bij de keuring niet worden geaccepteerd en er geen geschikt alternatief wordt aangeboden.
88.	<p>Leverancier conformeert zich aan het facturatieproces zoals deze wordt gehanteerd door de Deelnemende organisaties van het desbetreffende Perceel waar Inschrijver op inschrijft. Het facturatieproces van de Deelnemende organisaties is respectievelijk opgenomen als Bijlage Perceel 1, 2 of 3, Bijlage Informatie Deelnemende organisaties.</p> <p>NB: E-factureren is verplicht gesteld voor door de Rijksoverheid nieuw te sluiten (raam)overeenkomsten. Meer informatie over de verplichting tot e-factureren vindt u in de brochure 'Voorwaarden elektronisch factureren Rijk' (Bijlage 12). Inzake de invulling van deze eis en de wijze van elektronisch factureren kan nadere afstemming met de Deelnemende organisaties plaatsvinden.</p> <p>Indien een Deelnemende organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluit alsnog e-factureren verplicht te stellen conform de uitgangspunten van Bijlage 12, dan werkt Leverancier daar op eerste verzoek van de Deelnemende organisatie aan mee.</p>
89.	Leverancier factureert vanuit een (1) centraal punt (één juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Leverancier, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
90.	<p>In geval Leverancier Onderhoud of vervangingswerkzaamheden heeft uitgevoerd, factureert Leverancier binnen 10 werkdagen de overeengekomen vergoedingen. Deelnemende organisatie geeft schriftelijk akkoord voor de te declareren uren van Onderhoud op een door Leverancier gebruikelijk urenverantwoordingsformulier.</p> <p>De Deelnemende organisatie plaatst na akkoord een Bestelling via het bestel- en facturatiesysteem van de Deelnemende organisatie. Leverancier kan vervolgens factureren op de overeengekomen wijze.</p> <p>Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemende organisatie, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Deelnemende organisatie kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Leverancier door Deelnemende organisatie worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.</p>
91.	<p>Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Deelnemende organisatie in rekening heeft gebracht, binnen zes maanden na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.</p> <p>Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Deelnemende organisatie het aan Leverancier verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Deelnemende organisatie, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Leveringen en/of dienstverlening, geeft Leverancier niet het recht zijn dienstverlening en/of Leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Leverancier kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.</p> <p>Indien Deelnemende organisatie een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Leverancier kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst.</p> <p>Deelnemende organisatie is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd Leverancier te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Deelnemende organisatie aan Leverancier verzonden</p>

	<p>kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Leverancier en Deelnemende organisatie van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen Partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben.</p> <p>De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.</p> <p>Deelnemende organisatie is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Deelnemende organisatie uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur.</p> <p>Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Deelnemende organisatie een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling.</p> <p>De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Deelnemende organisatie, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.</p>
92.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het gestelde met betrekking tot bestel- en facturatieprocessen van de Deelnemende organisaties in Bijlage Informatie Deelnemende organisatie Perceel 1 t/m 3.
Eisnr.	Onderdeel 11. Sociale Return
93.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het invulling geven aan Social Return on Investment 2.0 'maatwerk voor mensen'. Voor de invulling hiervan wordt verwezen naar het Programma van Wensen. De uitwerking van de wensen zullen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
Eisnr.	Onderdeel 12. Juridische eisen
94.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.
95.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018).
96.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
Eisnr.	Onderdeel 13. Contractmanagement en prestatiemeting
97.	<p>De Leverancier dient kosteloos en pro-actief eenmaal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van een kwartaal, per e-mail correcte en volledige rapportages in.</p> <p>De contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk ontvangt een cumulatieve jaar- en kwartaalrapportage per perceel met gegevens van alle deelnemende organisaties binnen het Perceel.</p> <p>De SPOC's van de deelnemende organisaties ontvangen de kwartaalrapportage van de betreffende deelneming binnen een perceel.</p> <p>De contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk ontvangt hiervan ook een afschrift.</p> <p>De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en aangevuld per kwartaal met de recente informatie en cijfers optellend naar een volledige jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - High- en lowlights - Communicatie en samenwerking - Escalaties/input vanuit operationele / tactische overleggen - Analyse over trends in omzetontwikkeling - Percentage realisatie omzet versus geraamde jaaromzet uit Beschrijvend document

	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse / eventueel verbeterplan n.a.v. update Excel bijlage met KPI scores - Facturatie per deelnemende organisatie - Klachten,details, oorzaak,afhandelingstijd,doorlooptijd en analyse - Vooruitblik - Verbetervoorstellen - Resultaten en ervaringen MVI eisen Rijk (wensuitwerking, status CO2 emissie, wagenpark, betrekken MKB bij de opdrachtb) - Resultaten en ervaringen SROI gespecificeerd (wensuitwerking) - Recent overzicht producten register (zie eis 21) - Recent detailoverzicht Materiaal in Onderhoud (zie eis 72, registratie <5 werkdagen) <p>Cijfermatig cumulatief met een verdiepingsslag opsplitsing van cijfers per perceel en per deelnemende organisatie binnen het perceel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omzetgegevens gesplitst per Productgroep BHV-Middelen onderverdeeld op artikelnummer Leverancier en artikelnummer Koper zoals opgenomen in Bijlage 7 Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 kolom A - Omzetgegevens gesplitst per Productgroep BHV-Middelen - Omzetgegevens en aantal uren Onderhoud, inzichtelijk per soort onderhoud, per locatie - Status keuringen Materiaal per locatie (totaal aantal en percentages keuringen, aantal goedgekeurd, afgekeurd, verlopen etc.) - Up to date detailoverzicht Materiaal, artikel, referentie(s) aanschafdatum, keuringsstatus, garantietermijnen met einddatum, etc. - Update van de assortimentswijziging(en) - Leverperformance, datum ontvangst inkooporder, datum aflevering, doorlooptijd. - Facturatie - Klachtenoverzicht <p>Tevens wordt een samenvatting van bovenstaande rapportage items als jaarrapportage aangeleverd aan de categorie Beveiliging/BHV Rijk. In de jaarrapportage wordt daarnaast verder uitgebreid ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultaten en ervaringen MVI eisen (wensuitwerking) - Resultaten en ervaringen SROI gespecificeerd (wensuitwerking) - Jaarlijkse bespreken/valideren administratie onderdeel 5 van het Programma van Eisen - Resultaten KPI's en klanttevredenheid - Klachten - Ontwikkelingen organisatie leverancier - Trends en ontwikkelingen sector (bijvoorbeeld best practices/tips) <p>Gedurende de implementatieperiode dient de Leverancier conceptrapportage(s) in en zal er overleg en afstemming plaatsvinden met de contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk.</p> <p>Koper kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Leverancier verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant bij een eventueel herstel van de rapportage zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien de rapportage afgekeurd wordt.</p>
98.	<p>Leverancier conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 10 Kritische Prestatie Indicatoren. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Koper heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Leverancier worden aangepast en jaarlijks worden vastgelegd in het Strategisch overleg met de categorie Beveiliging/BHV Rijk.</p> <p>De scores op de KPI's worden per Perceel door de Leverancier in Bijlage 10 aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage.</p>

	<p>De resultaten en totaalscores van de KPI's uit de vragenlijst worden als volgt besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, tussen de Categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk, en een directielid en de contactpersoon van Leverancier, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties. <p>Als er over een periode van vier kwartalen meer dan 4 rode scores zijn behaald, is de Aanbestedende dienst gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met ingang van het moment dat een nieuwe Leverancier is gecontracteerd.</p>
99.	<p>Leverancier levert op verzoek van de categorie- en/of strategisch contractmanager maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de categorie- en/of de strategisch contractmanager.</p> <p>De categorie- en de strategisch contractmanager zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p>
Eisnr.	Onderdeel 14. Communicatie en Evaluatie
100.	<p>Leverancier heeft een centraal contactadres (service-desk) waar medewerkers van Deelnemende organisaties (met name bestellers) terecht kunnen met vragen, klachten en dergelijke over Middelen en Bestellingen of voor zover van toepassing technische ondersteuning bij aangeschafte Middelen. Deze service-desk is voor medewerkers van Deelnemende organisaties telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur. De medewerkers van de Servicedesk zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van de Overeenkomst.</p>
101.	<p>Leverancier garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Leverancier binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.</p>
102.	<p>Leverancier zorgt minimaal voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst per Perceel. Leverancier informeert de Centrale Contractmanager van Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.</p> <p>Deze contactpersoon c.q. vervanger is telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Leverancier dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contractmanagers en contactpersonen van de afnemers dienen vooraf geïnformeerd te worden.</p>
103.	<p>Minimaal één (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de contactpersoon van de Leverancier en de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de contactpersoon van de Leverancier en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie initieert het overleg. Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items.</p>
104.	<p>Minimaal een (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (strategisch overleg) tussen de Categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk, en een directielid en de contactpersoon van Leverancier.</p> <p>Categoriemanagement Beveiliging/BHV Rijk initieert dit overleg. Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items.</p>
105.	<p>Van alle formele overleggen wordt door Leverancier een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de gesprekspartners van de Overheid te worden aangeboden.</p> <p>Leverancier rekent geen kosten voor het accountmanagement en werkzaamheden m.b.t. de overleggen.</p>

106.	Leverancier informeert Categoriemanagement Beveiliging/BHV Rijk en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving.
107.	Leverancier adviseert Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisaties minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.
108.	Tevens signaleert Leverancier nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid van de Producten (bruikbaarheid, toepasbaarheid) verder verbeteren en doet minimaal jaarlijks een voorstel voor aanpassing van het assortiment naar aanleiding van deze ontwikkelingen.