



Bijlage 5 - Programma van eisen

Europese aanbesteding

Professionele wasmachines en
drogers t.b.v. Dienst Justitiële
Inrichtingen

Kenmerk SSC DJI/INKEA/EV/2022-1
Versienummer 1.0

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.

In aanvulling op/in afwijking van de ARIV-2018 gelden de volgende begrippen, welke met hoofdletters vermeld zijn.

Begrip	Definitie
Bestelling	Een aanvraag van Koper aan Leverancier tot koop en Levering dan wel tot het laten uitvoeren van Preventief of Correctief onderhoud aan Producten.
Calamiteit	Een situatie waarop Koper van de betreffende Locatie geen invloed kan uitoefenen en waarin het niet mogelijk is gedurende een bepaalde tijd de Locatie te betreden. Doorgaans wordt door de beveiliging gemeld dat er geen aanmelding en toegang mogelijk is. Dergelijke situaties worden gerapporteerd binnen de Locatie en zijn herleidbaar.
Correctief onderhoud	Het onderhoud en reparatie dat wordt verricht nadat een storing, defect of schade is opgetreden en niet onder de garantie valt, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de ARIV-2018.
Dienst(en)	De door Leverancier te verlenen diensten op het gebied van service, Preventief en Correctief onderhoud, reparatie, Installatie en vervanging van onderdelen van de Producten.
Garantie	De door Leverancier verstrekte waarborgen dat de afgeleverde professionele wasmachines en drogers voldoen en blijven voldoen aan de eisen als neergelegd in dit Programma van Eisen.
Gebrek	Afwijkingen aan de professionele wasmachines en drogers ten opzichte van het overeengekomen eisenpakket en/of overige standaarden, vereisten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst alsmede enig ander onjuist functioneren van de professionele wasmachines en drogers.
Installatie	Het plaatsen, opstellen, afstellen en gebruiksklaar opleveren van professionele wasmachines en drogers op de betreffende Locatie en het geven van Instructies aan Koper.
Instructie(s)	Alle diensten en adviezen met betrekking tot het gebruik en functioneren van professionele wasmachines en drogers.
Levering	De levering en Installatie van Producten door Leverancier aan Koper.
Locatie(s)	Vestiging(en) van Opdrachtgever waar de Producten moeten worden geleverd en de Diensten moeten worden verricht.
Molest	Onder molest wordt verstaan zichtbare schade met een aantoonbare oorzaak van buitenaf.
Onderhoud	Het totaal aan activiteiten met als doel het in aanvaardbare conditie houden van de professionele wasmachines en drogers, het borgen van de kwaliteit, functie, continuïteit en levensduur van professionele wasmachines en drogers en het borgen van de beschikbaarheid van professionele wasmachines en drogers.
Personeel	Alle personen die al of niet in dienstverband in het kader van het uitvoeren van de Opdracht werkzaamheden verrichten ten behoeve van Leverancier, waaronder Onderaannemers.
Preventief onderhoud	Het periodiek uitvoeren van werkzaamheden ter instandhouding van het optimaal, veilig en doelmatig functioneren van de installatie(s) teneinde de bedrijfszekerheid en de nominale levensduur te borgen.
Product/Producten	Door Leverancier te leveren professionele wasmachines en drogers gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zoals vastgesteld en opgenomen in het tarievenblad.
Storing	Elke afwijking in een professionele wasmachine of droger, waardoor het Product niet meer naar behoren functioneert.
Werkdagen DJI	Maandag t/m vrijdag van 07:00 – 17:00 uur, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.

Eisnr.	Onderdeel 1. Algemeen
1.	Leverancier zorgt voor één Nederlandstalige contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste Nederlandstalige vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Leverancier informeert Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Tijdens Werkdagen dient Koper in directe verbinding te kunnen komen met de contactpersoon voor vragen en opmerkingen over onder andere Bestellingen, Leveringen, Diensten, facturatie en klachten.
2.	Voor alle door Leverancier aan Koper te leveren Producten en uit te voeren Diensten is de Leverancier het enige aanspreekpunt voor Koper. Het betreft alle aspecten rondom Leveringen, uitvoeren van Preventief en Correctief onderhoud, after sales, garantie, onderhoud etc. Door Leverancier bij het uitvoeren van de Opdracht ingeschakelde Onderaannemers zijn geen partij voor Koper in deze.
3.	Leverancier beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een Nederlandstalige helpdesk, waarbij Koper gedurende Werkdagen in directe verbinding komt met een medewerker van deze klantenservice voor het melden van storingen, schades en reparaties. Meldingen dienen zowel telefonisch als digitaal te kunnen worden doorgegeven.
4.	Leverancier verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen haar door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van Koper blijkt.
5.	Leverancier acteert tijdens de looptijd van de Overeenkomst proactief en adviseert Koper, gevraagd en ongevraagd, inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit, en kostenbeheersing op het gebied van de Producten, de Leveringen, de Diensten en aanverwante (logistieke) processen en technieken.
6.	Leverancier heeft, dan wel biedt, de benodigde dekking en garandeert de benodigde dekking voor de Levering, plaatsing, aansluiting en uitvoering van Preventief en Correctief onderhoud van professionele wasmachines en drogers voor de Locaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
7.	Politieke en maatschappelijke ontwikkelingen kunnen (direct) invloed hebben op het functioneren van de organisatie van Koper. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier dient hier adequaat op te kunnen reageren. Leverancier dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang aan Producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eisnr.	Onderdeel 2. Producteisen algemeen
8.	Leverancier levert Producten turn-key (gebruiksklaar) en Delivered and Duty Paid (INCOTerms 2020) af bij de contactpersoon van de betreffende Locatie, overeenkomstig de in de Bestelling overeengekomen plaats en overeenkomstig het vastgelegde tijdschema. Er vindt vooraf overleg plaats tussen Koper en Leverancier voordat de Levering en Installatie kunnen plaatsvinden om de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen betreffende het wasproces.
9.	Bij de Levering en van een Product levert Leverancier voor medewerkers van Koper (justitiabelen en werkmeesters/ toezichthouders) kosteloos zowel schriftelijk als digitaal een duidelijke handleiding in de Nederlandse en Engelse taal aan de contactpersoon van Koper van de betreffende Locatie.
10.	Op verzoek levert Leverancier een bij het Product behorende instructiekaart in het Nederlands, Engels, Frans en Duits.
11.	Op verzoek levert Leverancier een bij het Product behorende pictogrammeninstructie.
12.	Leverancier stelt voor ingangsdatum van de Overeenkomst aan Koper een digitale catalogus beschikbaar met daarin vermeld de functionele en technische eigenschappen van alle geoffreerde Producten.
13.	Bestelde Producten dienen uiterlijk binnen vier (4) weken nadat de Bestelling door Koper naar Leverancier is verzonden te worden geleverd en geïnstalleerd op de betreffende Locatie.
14.	De minimale besteleenheid van de Producten is één stuks.
15.	Leverancier draagt er zorg voor dat na Levering en Installatie de bijbehorende pakbon door een daartoe bevoegde medewerker van Koper wordt ondertekend.
16.	Alle Producten dienen bij Levering te voldoen aan de in Nederland op dat moment van toepassing zijnde geldende richtlijnen, waaronder de machine richtlijnen, zoals opgenomen in het warenwetbesluit machines van de warenwet, de Europese richtlijn 2006/42/EG van het Europees Parlement en de raad van 17 mei 2006 en NEN 3140. Ieder Product dient bij Levering afzonderlijk door een erkend keuringsinstituut te zijn gekeurd.
17.	Installatie van professionele wasmachines en drogers geschiedt volgens de daarvoor geldende normen en regelgeving van dat moment.
18.	Aanduidingen zijn goed bereikbaar en leesbaar aangebracht op de Producten. De type aanduiding dient, indien van toepassing van het betreffende Product, te vermelden: type, bouwjaar, fabricagenummer, vermogen, maximale temperatuur, spanning en stroomsterkte en andere relevante gegevens.
19.	Het transport van professionele wasmachines en drogers na aanschaf of reparatie wordt tot en met de plaatsing en Installatie op de betreffende Locatie verzorgd door en is voor rekening en risico van Leverancier.
20.	Leverancier verpakt (onderdelen van) Producten dusdanig dat de kans op mechanische en/of vochtschade is uitgesloten.
21.	Leverancier draagt er zorg voor dat er, middels een fysiek kenmerk op het Product met daarin de datum van Levering en de garantieduur, door de Locatie is vast te stellen wat de leeftijd van het betreffende Product is en of het Product nog binnen de garantie valt.
22.	Bij de Inschrijving voegt Inschrijver van de geoffreerde professionele wasmachines en drogers de

	productinformatie (de beschrijving en een afbeelding) toe.
23.	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in de Inschrijving aangeboden professionele wasmachines en drogers met bepaalde specificaties niet meer leverbaar zijn, dan biedt Leverancier, na overleg met en akkoord van Koper, een technisch logische opvolger hiervoor aan, die qua specificaties minimaal voldoet aan het oorspronkelijk aangeboden Product, tegen de vigerende tarieven zoals opgegeven door Leverancier in het Tarievenblad (bijlage 8).
24.	Partijen zullen met elkaar in overleg treden indien de betreffende afgeleverde nieuwe dan wel gerepareerde professionele wasmachine of droger na Installatie niet kan worden goedgekeurd door Koper. Daarbij zal de aanleiding voor het onthouden van goedkeuring worden besproken en zal worden bezien of het betreffende apparaat op een latere datum alsnog ter goedkeuring kan worden aangeboden.
Eisnr.	Onderdeel 3. Producteisen professionele wasmachine
25.	Bij de Inschrijving voegt Inschrijver van de geoffreerde professionele wasmachines de technische beschrijving (de elektrische schakel- en processchema's) toe.
26.	Professionele wasmachines: - moeten kunnen worden aangesloten op de aanwezige doseersystemen; - zijn gedigitaliseerd en vrij programmeerbaar voor alle gangbare wasprogramma's waarbij de vloeibare zeepdosering volledig wordt aangestuurd door deze vrij programmeerbare besturing; - hebben een technische levensduur (lees: afschrijving) van minimaal tien (10) jaar, bij een inzet van gemiddeld 1.800 (draai)uren per jaar; - hebben een elektrische machineaandrijving; - moeten op de volgende warmtebronnen aangesloten kunnen worden: elektriciteit en stoom; - moeten kunnen worden aangesloten op warm en koud water; - hebben een flexibele instelling van: programmatijd met een minimale insteltijd van 72 uur (uitgestelde start), waterniveau en trommelsnelheid bij centrifugeren; - hebben een trommelinhoud van minimaal 10 liter per kilo van het beladingsgewicht; - hebben een elektische deurvergrendeling.
27.	Professionele wasmachines dienen kantelbaar te zijn bij een vulcapaciteit vanaf 60 kg.
28.	Leverancier levert de benodigde technische gegevens van de aansluitingen (elektra, stoom, water, afvoer) vóór Levering aan bij Koper zodat deze tijdig kunnen voorbereiden.
29.	Professionele wasmachines zijn Arbo-technisch verantwoord volgens de dan geldende wettelijke normen.
Eisnr.	Onderdeel 4. Producteisen professionele droger
30.	Professionele drogers: - hebben een elektronische machineaandrijving; - moeten op de volgende warmtebronnen aangesloten kunnen worden: gas en stoom; - dienen vrij programmeerbaar te zijn; - hebben een minimale vulverhouding van 1-20; - dienen kantelbaar te zijn; - zijn Arbo-technisch verantwoord volgens de dan geldende wettelijke normen.
Eisnr.	Onderdeel 5. Eisen aan Personeel
31.	Gegevensdragers zoals telefoons, tablets en laptops indien nodig voor de uitvoering van de Opdracht moeten op voorhand aangemeld zijn.
32.	Het door Leverancier in te zetten Personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van Koper, beheerst de Nederlandse taal.
33.	☐ Leverancier en haar in te zetten Personeel moeten zich te allen tijde kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs, zijnde paspoort of rijbewijs, voorzien van een goed gelijkende pasfoto. ☐ Na legitimatie aan de balie ontvangt de medewerker van Leverancier een bezoekersbadge, welke gedurende het verblijf op de Locatie zichtbaar gedragen moet worden. Bij het verlaten van de Locatie dient de bezoekersbadge bij de portier ingeleverd te worden. ☐ Zodra een medewerker van Leverancier zich aanmeldt bij de portier, wordt een aanvang gemaakt met de bagage- c.q. personendetectie. Medewerkers van Leverancier dienen rekening te houden met bagage- en personendetectie bij binnenkomst van een Locatie. ☐ Persoonsdetectie maakt onderdeel van de toegangscontrole. ☐ Bagagedetectie geschiedt middels visuele controle van de bagage of middels daartoe ter beschikking staande apparatuur. ☐ Medewerkers van Leverancier dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding, zodat zij duidelijk herkenbaar zijn binnen de Locatie. ☐ Tijdens werkzaamheden worden medewerkers van Leverancier begeleid door een medewerker van Koper. Aanwijzingen van medewerkers van Koper, dienen onmiddellijk opgevolgd te worden door medewerkers van Leverancier. ☐ Medewerkers van Leverancier houden zich aan de voor de betreffende Locatie geldende huisregels, waaronder: - het is verboden met gedetineerden contact te zoeken of te onderhouden - het is verboden berichten (in woord of op schrift) aan of van gedetineerden door te geven; - het is verboden goederen, bestemd voor of van gedetineerden de Locatie binnen te brengen of uit te voeren.

	Handelen in strijd met de regels kan onmiddellijke verwijdering van de Locatie tot gevolg hebben.
34.	Leverancier en haar in te zetten Personeel, conformeren zich aan het huishoudelijk reglement en de toegangsprocedure van de Locaties, onderdeel hiervan is het laten tekenen van een geheimhoudingsverklaring door het in te zetten Personeel (zie bijlage 11). Leverancier zorgt ervoor dat het door haar in te zetten Personeel een geheimhoudingsverklaring invult en ondertekent. Leverancier is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van Koper binnen vierentwintig (24) uur na aanvraag te verstrekken. Bij overtreding van de geheimhouding kan de betreffende medewerker van Leverancier de toegang tot de Locatie worden onttrokken.
35.	Koper stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Leverancier dat werkzaamheden verricht bij Koper. Naast eerdergenoemde geheimhoudingsverklaring maakt Koper voor het screenen van medewerkers gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffende in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx. De kosten voor de VOG zijn rekening van Leverancier.
36.	Elke medewerker van Leverancier die door hem voor de uitvoering van de Overeenkomst bij Koper wordt ingezet, zal onderworpen worden aan een VOG procedure. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in bezit komt van de VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring kan overleggen, zal Koper toestemming verlenen aan Leverancier om de betreffende medewerker in te zetten.
37.	Koper heeft het recht om Personeel van Leverancier per direct te verwijderen van de Locatie dan wel de toegang tot de Locatie te onthouden. Dit om Koper moverende redenen, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt aan Leverancier. Dit ontslaat Leverancier niet van zijn plichten volledig aan de eisen en Overeenkomst te (blijven) voldoen.
38.	Elke mutatie in het op een Locatie in te zetten Personeel van Leverancier dient onmiddellijk schriftelijk aan de contactpersoon van Koper te worden doorgegeven.
Eisnr.	Onderdeel 6. Eisen t.b.v. garantie, service, correctief onderhoud en reparatie
39.	Leverancier geeft jaarlijks een per Locatie een onderhoudsplanning op m.b.t. handhaving van certificering. Tevens is het uitvoeren van Preventief onderhoud hieronder opgenomen en de vervanging van onderdelen.
40.	Leverancier geeft minimaal 36 maanden volledige garantie op geleverde Producten.
41.	Producten dienen na Levering en Installatie door Koper te worden goedgekeurd. Pas nadat door Koper is vastgesteld dat deze voldoen aan het gestelde in dit Programma van Eisen en er zich gedurende de keuring geen Storingen hebben voorgedaan, vangt de garantieperiode aan. Producten vallen na afloop van de garantieperiode onder de voorwaarden van de Overeenkomst voor wat betreft het uitvoeren van Diensten door Leverancier.
42.	Koper zal de nieuwe dan wel gerepareerde professionele wasmachine of droger nadat deze gebruiksklaar is opgesteld keuren in aanwezigheid van Leverancier. Daarbij zal het betreffende afgeleverde Product in bedrijf worden genomen en worden gecontroleerd op het voldoen aan het gestelde in dit 'Programma van Eisen'.
43.	Aan eventuele uit te voeren garantiwerkzaamheden zijn in zijn geheel geen kosten verbonden voor Koper. Dit betekent dat ook eventuele materiaalkosten vallen onder de garantie. Voor het verhelpen van Storingen en defecten aan Producten binnen de garantieperiode, worden geen kosten vergoed, tenzij de Storing is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van Koper. Bij ter reparatie aangeboden Producten binnen de garantieperiode dient Leverancier, indien hij van mening is dat de Storing / niet functioneren door Molest of verkeerd gebruik is veroorzaakt, dit aan te tonen.
44.	Indien een Product door aantoonbaar verkeerd gebruik, en dus niet binnen de garantievoorwaarden defect raakt, mag Leverancier conform bijlage 8 Tarievenblad de volgende kosten in rekening brengen bij Koper: voorrijkosten, uurloon en eventuele onderdelen.
45.	Leverancier dient in staat te zijn en er zorg voor te dragen dat Storingen binnen 72 uur verholpen zijn. Wanneer Leverancier de Storing niet binnen 72 uur kan verhelpen, zullen alle door Koper te maken extra kosten voor rekening zijn voor Leverancier. Denk hierbij, doch niet uitsluitend, aan kosten voor uitbesteding of tijdelijke vervanging van het Product en kosten voor overwerken door het Personeel.
46.	Koper wil meer en beter inzicht in wat er precies gebeurt met de Producten. Leverancier dient hiertoe middels haar eigen digitaal registratiesysteem (ook wel: logboek) de volgende aspecten per Product en per Locatie inzichtelijk te maken: • Besteldatum, leverdatum, soort Product, kosten van het geleverde Product; • Het aantal defect meldingen met daarin onderscheiden of de melding binnen of buiten de garantie(termijn) valt; • Een specifieke oorzaak/reden van de defectmelding, bijvoorbeeld Molest; • Aantal keren aangeboden ter reparatie; • Datum en kosten van reparatie; • Argumentatie waarom het aangeboden Product wel of niet gerepareerd is;

	• Datum en reden van afvoer Product; • Wat er gebeurd is bij afvoer met het specifieke Product; • Uitgevoerd Preventief en Correctief onderhoud met alle uitgevoerde werkzaamheden, inclusief de vervanging van materialen/onderdelen per Product. Leverancier conformeert zich daarbij tot het volgende: • Koper heeft 24/7 toegang tot de meest actuele informatie; • Leverancier stelt toegangscode beschikbaar aan Koper en stelt de gegevens kosteloos beschikbaar aan Koper; • Koper dient de informatie als bestand te kunnen exporteren; • Koper ontvangt per Locatie een overzicht van het aantal geleverde, afgevoerde en gerepareerde Producten per maand, per kwartaal en jaarlijks; • Na afloop van het contract werkt Leverancier mee aan het migreren van alle data naar het systeem van Koper of de dan gecontracteerde (nieuwe) leverancier.
47.	Onder Preventief onderhoud wordt verstaan: - Het in goede staat houden van de Producten d.m.v. smeren van draaiende delen, technisch reinigen, onderhouden, eventueel impregneren en conserveren van daartoe in aanmerking komende onderdelen. - Het inspecteren van onderdelen, evenals het verhelpen van kleine defecten en onvolkomenheden, welke tijdens een dergelijke inspectie worden geconstateerd. - Het bijregelen van onderdelen zodat deze optimaal functioneren. Preventief onderhoud wordt per Locatie verwerkt in meerjaren onderhoudsplannen. Deze plannen zijn 'levende' documenten omdat tussentijdse inspecties, constatering en toevoeging of afname van vastgoed in portefeuille elk moment aanleiding kan zijn voor aanpassingen. Elk onderhoudsplan dient vooraf geaccordeerd te zijn door Koper. Meerjarenplannen dienen te worden opgesteld per Locatie en voor de gehele contractperiode.
48.	Gebreken die tijdens het uitvoeren van Preventief onderhoud worden geconstateerd, dient Leverancier uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen per mail toe te sturen aan de contactpersoon van Koper of zoveel eerder als de urgentie dit aangeeft.
49.	Proces bij Correctief onderhoud en reparatie: 1. Koper neemt telefonisch contact op met de helpdesk van Leverancier en geeft aan dat er een storing is aan een professionele wasmachine of droger; 2. Binnen maximaal 60 minuten (responstijd) nadat de melding is gedaan, neemt een medewerker van Leverancier contact op met Koper om de storing nader te bespreken en mogelijk meteen al te kunnen verhelpen. Hierbij geeft de medewerker van Leverancier meteen een storingsnummer door aan Koper. Indien de maximale responstijd wordt overtreden door Leverancier, treedt de KPI (zie eis 79) in werking; 3. Indien de storing niet telefonisch kan worden verholpen, dient Leverancier Personeel te sturen naar de betreffende Locatie; 4. Leverancier dient binnen 24 uren (gebaseerd op Werkdagen) nadat de melding is aanwezig te zijn op de betreffende Locatie; 5. Leverancier dient de storing binnen maximaal 72 uur nadat de melding is gedaan te hebben verholpen. Indien de storing niet is verholpen binnen 72 uren (gebaseerd op Werkdagen) nadat de melding is gedaan, treden de volgende stappen in werking: 6. Leverancier geeft bij Koper aan dat de storing niet tijdig kan worden verholpen met de relevante reden(en) en komt direct met een stappenplan. Het stappenplan dient vooraf te worden geaccordeerd door Koper; 7. Per dag dat de betreffende professionele wasmachine of droger niet is hersteld, is Leverancier aan Koper een direct opeisbare boete verschuldigd van €250 incl. btw. De eerste boetedag betreft de dag nadat de 72-uurs termijn is verlopen. De boete heeft betrekking op individuele Producten; 8. Alle kosten voor het afvoeren van het defecte Product, en het weer retour leveren en installeren op de betreffende Locatie zijn voor rekening van Leverancier. Voornoemd stappenplan is gebaseerd op het belang voor Koper om de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen betreffende het wasproces. Storingen als gevolg van Molest en ondeskundig gebruik vallen ook onder bovenstaande malusregeling.
50.	Indien bij het uitvoeren van Preventief dan wel Correctief onderhoud sprake is van reparatiekosten, dan biedt het Personeel van Leverancier voorafgaand aan de reparatie deze ter beoordeling en goedkeuring aan de Koper aan.
51.	In geval van Correctief onderhoud, betaalt Koper de materialen/onderdelen conform marktconforme prijzen. Dit betreft tevens het kosteloos afvoeren van vervangen materialen/onderdelen.
52.	Leverancier garandeert dat alle onderdelen van Producten minimaal tien (10) jaren na Levering en Installatie kunnen worden nageleverd.
53.	Leverancier draagt zorg voor het Correctief onderhoud aan de Producten. Leverancier geeft in bijlage 8

	Tarievenblad een all-in uurtarief (o.a. doch niet beperkt tot voorrijkosten / kilometervergoeding). Het all-in uurtarief gaat in vanaf het moment van aanvang van de werkzaamheden. Leverancier gebruikt hiervoor een door hem gehanteerd urenverantwoordingsformulier, wat door Koper voor akkoord is ondertekend.
54.	Indien bij het uitvoeren van Preventief dan wel Correctief onderhoud sprake is van het vervangen van materialen/onderdelen, dient Koper eerst de bijbehorende prijzen te accorderen voordat de betreffende materialen/onderdelen door Leverancier kunnen worden vervangen. Het accorderen door Opdrachtgever zal in de praktijk zo snel plaatsvinden, binnen één (1) uur, zodat er geen sprake is van uitstel van de oplostijd van 72 uur. Het accorderen door Opdrachtgever kan ook mondeling plaatsvinden met daarna een bevestiging via de mail. Er zal altijd nog een Bestelling van komen via de afdeling Inkoop, omdat er anders niet gefactureerd kan worden.
55.	In geval van Correctief onderhoud voert Leverancier kosteloos de vervangen materialen/onderdelen af, na akkoord door Koper.
56.	Van alle te onderhouden professionele wasmachines en drogers dient een onderhoudsrapport gemaakt te worden en digitaal per Locatie binnen 4 weken na ingangsdatum van de Opdracht aan de contractmanager van Koper aangeboden te worden. De onderhoudswerkzaamheden evenals de onderhoudsrapporten dienen voor 1 oktober van elk jaar klaar c.q. ingeleverd te zijn. Tevens dient er digitaal een overzicht van alle gebreken aangeleverd te worden. In de onderhoudsrapporten dient minimaal opgenomen te zijn: - het adres - de onderhoudsdatum - productgegevens (fabricaat, type, capaciteit/vermogen, bouwjaar) - de Locatie van het Product - de werkzaamheden aan het Product en de bevindingen (goed, matig en slecht) - eventuele noodzakelijke vervolgacties - opmerkingen - ondertekening door monteur - ondertekening door contactpersoon van Koper.
57.	Indien Personeel van Leverancier bij het uitvoeren van Preventief dan wel Correctief onderhoud constateert dat een installatieonderdeel voor vervanging in aanmerking komt, dient hij een rapportage voorzien van argumenten en eventueel voorzien van foto's voor akkoord naar de contactpersoon van Koper te sturen. Vervanging van het betreffende installatieonderdeel vindt plaats na akkoord door Koper.
58.	Nadat Onderhoud is naar teverredenheid van Koper is uitgevoerd, stelt de medewerker van Leverancier een digitale werkbond op en stelt deze digitaal ter beschikking aan Koper. Leverancier levert het apparaat op zodat het voldoet aan de dan geldende wet- en regelgeving en levert hiervoor onderhoudsverslagen en keuringsverslagen aan Koper.
Eisnr.	Onderdeel 7. Prijzen/Commercieel
59.	In geval Leverancier Preventief- of Correctief onderhoud heeft uitgevoerd wordt op basis van het urenverantwoordingsformulier en de opgave van gebruikte materialen/onderdelen een Bestelling aan Leverancier verzonden. Leverancier factureert op basis van deze Bestelling de overeengekomen vergoedingen.
60.	Leverancier declareert na Correctief onderhoud de uren van aankomst tot vertrek. Leverancier gebruikt hiervoor een door hem gehanteerd urenverantwoordingsformulier, wat door Koper voor akkoord is ondertekend. Het format van het te gebruiken urenverantwoordingsformulier dient door Koper voor ingangsdatum van de Overeenkomst te zijn geaccordeerd.
61.	De overeengekomen tarieven welke door de Inschrijver/Leverancier worden gemaakt om de gevraagde Producten te leveren en en te onderhouden (zowel Preventief als Correctief) of te repareren, zijn exclusief btw doch inclusief alle bijkomende kosten, waaronder: • de voorbereiding op het tijdig inwerkingtreden van de Overeenkomst; • het bewaken van het overeengekomen kwaliteitsniveau voor het uitvoeren van de Opdracht en het in overleg met Koper verbeteren hiervan; • het leveren van de managementrapportages en administreren van de gevraagde gegevens; • het nemen van maatregelen voor tijdige en juiste overdracht aan een opvolgende Leverancier bij het einde van de Overeenkomst; • overheadkosten, zoals kantoorkosten, kosten voor VOG, bedieningsinstructie, loonkosten, verzekeringskosten en verblijfskosten; • toeslagen voor weekend en/of feestdagen; • transport-, opslag-, voorrij-, reis- en leveringskosten; • licentiekosten, accijnzen, administratiekosten, implementatiekosten, installatiekosten en service; • de eerste 30 minuten wachttijd bij een calamiteit; • alle overige, hier niet nader beschreven, kosten van Leverancier die direct en/of indirect in verband staan met de uitvoering van de Opdracht. Voorstaande betreft geen limitatieve opsomming. De overeengekomen tarieven zoals opgenomen in het Tarievenblad (zie bijlage 8) zijn de enige tarieven die Leverancier voor het uitvoeren van de Opdracht bij Koper in rekening mag brengen.

62.	Leverancier neemt alle materialen/onderdelen die gedurende de technische levensduur van de Producten tijdens het Preventief onderhoud dienen te worden vervangen op, inclusief de prijs en frequentie van de vervanging, in bijlage 8 Tarievenblad en in het onderhoudsboekje. Dit betreft tevens het kosteloos afvoeren van vervangen materialen/onderdelen. NB: Het prijzenblad bevat een indicatieve opsomming van de te vervangen materialen/onderdelen tijdens Preventief onderhoud. Inschrijver vult deze opsomming aan en/of maakt aanpassingen en/of verwijdert regels zodat een volledig overzicht van te vervangen materialen/onderdelen gedurende de technische levensduur van de Producten ontstaat.
63.	Materialen/onderdelen die moeten worden vervangen gedurende de technische levensduur van de Producten, waarbij sprake is van Preventief onderhoud, maar die niet zijn opgenomen in bijlage 8 Tarievenblad, komen voor rekening van de Leverancier. Dit conform artikel 4.1 van de ARIV-2018. In voorkomende gevallen zijn alle bijkomende kosten voor rekening van Leverancier (waaronder doch niet beperkt tot personeelskosten van Leverancier, en mogelijke kosten voor het buiten gebruik zijn van de Producten).
64.	Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingtredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 8 Tarievenblad. Deze zijn gebaseerd op het kostenniveau per inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst. Eerst na een periode van 12 maanden na de inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst kunnen de prijzen, eenmaal per contractjaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden. Voor alle in het Tarievenblad (bijlage 8) opgenomen tarieven geldt: Indexering van het loonbestandsdeel* van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer 'CPI alle huishoudens (2015=100)', of diens opvolger. Indexering van het materiaalbestandsdeel* van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer 'CPI alle huishoudens (2015=100)' of diens opvolger '. * Leverancier dient in het Tarievenblad (bijlage 8) aan te geven wat de verhouding loon- en materiaalbestandsdeel is van betreffend tarief (waarbij de som van beide delen maximaal 100 is). Indien geen verhouding is aangegeven of de som groter is dan 100, dan zal het tarief buiten de indexatie komen te vallen. Prijsaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-index volgens de formule: $\text{prijs_nieuw} = \text{prijs_vorig} * (\text{CBS_nieuw}/\text{CBS_vorig})$ Waarbij: Prijs_nieuw = de nieuwe prijs voor het komend contractjaar Prijs_vorig = de prijs van het afgelopen contractjaar CBS_nieuw = het meest recente indexcijfer CBS_vorig = het vorige indexcijfer Als voor CBS_nieuw bijvoorbeeld het cijfer van de maand oktober wordt gehanteerd, dan wordt CBS_vorig het cijfer van oktober gehanteerd maar dan van het daaraan voorafgaande jaar. Deze maand dient tevens ook voor de volgende indexeringen te worden gehanteerd. De indexeringsperiode beslaat derhalve maximaal 12 opeenvolgende maanden. Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen Koper en Leverancier kan de prijswijziging ingaan. De prijswijzigingen dienen conform het gestelde in de Overeenkomst te geschieden. Indien het genoemde CBS indexcijfer van een onderdeel niet gepubliceerd wordt, dient voor het indexeringsverzoek gebruik gemaakt te worden van het daarvoor door het CBS in plaats gestelde indexcijfer. In voorkomend geval zal dit na overleg met Koper worden vastgesteld. Leverancier kan eenmaal per jaar, 3 maanden voor afloop van een contractjaar een indexeringsvoorstel indienen voor de tarieven bij Koper in de vorm van een nieuw prijzenblad bij Team Contractmanagement van het IUC DJI. Dit voorstel is voorzien van een berekening zoals hierboven is opgenomen. Na schriftelijk akkoord van Koper is Leverancier gerechtigd de prijzen aan te passen voor het nieuwe contractjaar. Een niet tijdig (minimaal 3 maanden voor afloop van een contractjaar) indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na goedkeuring door Koper in kunnen gaan. Leverancier conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.
65.	Indien een Locatie in geval van een calamiteit* niet kan worden betreden door Leverancier, dan wel de levering op de Locatie niet gecontinueerd kan worden, kan er sprake zijn van een lange wachttijd. Indien deze tijd langer duurt dan 30 minuten (na melding door Leverancier bij portier of middels een

	tekstbericht aan de contactpersoon op betreffende Locatie en het passeren van het afgesproken tijdstip) zal er een vaste vergoeding betaald worden. Deze vergoeding is een vast maximaal bedrag en bestaat uit tweemaal het uurtarief (het betreffende in bijlage 8 'Tarievenblad'). Het betreft het uurtarief voor dat tijdstip geldend uurtarief waarop de afspraak is gepland. Indien sprake is van bovenstaande situatie dan dient Leverancier dit terstond en ter plaatse te melden bij de contactpersoon van Koper van de betreffende Locatie. Een vergoeding kan pas gedeclareerd worden door Leverancier indien Koper van betreffende Locatie per mail of schriftelijk akkoord heeft gegeven aan Leverancier. Niet eerder kan Leverancier zijn vergoeding declareren. De declaratie dient voorzien te zijn van het akkoord van Koper en van een door Koper verstrekt 'inkoopnummer'. De declaratie kan verstuurd worden aan het vermelde postbusadres. De kosten die gemoeid zijn bij de wachttijd die minder is dan 30 minuten, zijn verdisconteerd in het geoffreerde all-in uurtarief voor het uitvoeren van Correctief onderhoud, zoals opgenomen in het Tarievenblad (zie bijlage 8). * Een calamiteit is een situatie waarop Koper van de betreffende Locatie geen invloed kan uitoefenen en waarin het niet mogelijk is gedurende een bepaalde tijd de Locatie te betreden. Doorgaans wordt door de beveiliging gemeld dat er geen aanmelding en toegang mogelijk is. Dergelijke situaties worden gerapporteerd binnen de Locatie en zijn herleidbaar. Indien Leverancier eerder ter plaatse is dan de tijd waarop de afspraak gepland staat, dan valt de vroegtijdige aankomst van Leverancier niet onder de te declareren wachttijdvergoeding. Indien de afspraak bijvoorbeeld gepland staat om 14:00 uur dan zal de aankomsttijd eerder dan 14:00 uur nimmer meetellen bij een calamiteit.
Eisnr.	Onderdeel 8. Bestelproces, melden storingen en facturatie
66.	Leverancier stemt ermee in dat Koper per e-mail Bestellingen plaatst. Leverancier stelt hiertoe een e-mailadres voor Koper ter beschikking.
67.	Iedere Levering wordt door Leverancier voorzien van een pakbon, die duidelijk zichtbaar dient te zijn aangebracht op de verpakking. De pakbon dient minimaal de volgende gegevens te vermelden: - Bestelnummer - Debiteurennummer - Volledig adres betreffende Locatie - Omschrijving geleverd Product - Datum van Levering en installatie
68.	Om Producten te kunnen bestellen, stelt Koper een catalogus op in Leonardo. Op deze wijze worden alle details automatisch op de inkooporder vermeld. De foutmarge in een bestelling wordt hierdoor een stuk kleiner en het bestelproces wordt efficiënter. Voor het inrichten van de catalogus in Leonardo dient Leverancier bijlage 16 'Invulbestand door Leverancier' in te vullen. Het tweede tabblad van bijlage 16 geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie.
69.	Producten uit bijlage 16 'Invulbestand door Leverancier' voorziet Leverancier na gunning van foto's. Deze foto's zullen worden ingelezen t.b.v. de catalogus van het bestelsysteem van Koper.
70.	Momenteel vindt het catalogusbeheer bij Koper plaats met behulp van het MS - Excel format. Koper streeft ernaar om in de toekomst bestellingen via een interface rechtsreeks te laten plaatsvinden bij Leverancier. Hierdoor zal het catalogusbeheer een verantwoordelijkheid worden van Leverancier. Inschrijver verplicht zich door zijn Inschrijving hieraan medewerking te verlenen voor zover de technische mogelijkheden hiertoe voor handen zijn.
71.	Leverancier verzorgt digitale registratie van in ontvangstname van professionele wasmachines en drogers voor reparatie. Ook de aflevering van gerepareerde apparaten dient digitaal te worden geregistreerd door Leverancier. Koper dient te allen tijde online toegang te hebben tot de door Leverancier geregistreerde gegevens.
72.	Leverancier is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen). Leverancier factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Leverancier, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij. Koper vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Leverancier gefactureerde bedrag voor de geleverde Producten en/of uitgevoerde Diensten. Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: - Het btw-identificatienummer van Leverancier; - Het KVK-nummer van Leverancier; - Het factuurnummer

	- De factuurdatum; - De datum (periode) van Levering en/of uitvoering Diensten; - Naam en adres van Leverancier; - Bank en rekeningnummer van Leverancier; - Het aantal geleverde Producten en/of uitgevoerde Diensten. Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. Naast de wettelijke eisen heeft Koper aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van de Koper facturatievoorwaarden kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens: - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; - Leverancier brengt de vergoedingen voor de geleverde Producten en/of uitgevoerde Diensten achteraf en per Locatie aan Koper in rekening; - Koper heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (IUC DJI, onderdeel van het Shared Service Centrum DJI). Het bestelnummer van het bestelformulier van het Ministerie van Justitie en Veiligheid dient te worden vermeld op de factuur. Alle inkopen verlopen alleen via deze afdeling. Indien Leverancier onverhoopt toch direct zaken doet met een Locatie, dan vraagt Leverancier altijd om een bestelnummer; - Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); - Voor losse Bestellingen wordt op de factuur het unieke bestelnummer vermeld (beginnend met 409). Wanneer er sprake is van een langlopende Bestelling dan wordt op elke factuur gedurende de bepaalde periode hetzelfde bestelnummer vermeld. Indien er geen bestelnummer aanwezig is, dan wordt het contractnummer van de Overeenkomst vermeld; - Indien er een contractnummer vermeld dient te worden, kan er aanvullend gevraagd worden om een kostenplaats of projectnummer van de Locatie toe te voegen waar de betreffende Producten zijn geleverd en/of Diensten zijn uitgevoerd; - Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Koper aan Leverancier verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - Naam contactpersoon van Koper; - Per tarief aanvullend: • Een specificatie van het tarief; • De afgenomen hoeveelheid; • De eenheidsprijs exclusief Btw; • Het Btw-tarief. Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het bestelnummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.
73.	In geval Leverancier diensten heeft geleverd, factureert Opdrachtnemer per maand en binnen 10 werkdagen na afloop van de overeengekomen vergoedingen, op basis van hetgeen Opdrachtgever is overeengekomen in de Bestelling. Facturen voor geleverde Producten worden per maand gefactureerd. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Koper (SSC/IUC DJI), afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Op verzoek kan de maandelijkse facturering opgehoogd worden naar bijvoorbeeld wekelijkse facturering, indien Koper volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Koper kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Leverancier door Koper worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.
74.	In geval Leverancier Preventief- of Correctief onderhoud heeft uitgevoerd wordt op basis van het urenverantwoordingsformulier en de opgave van gebruikte materialen/onderdelen een Bestelling aan Leverancier verzonden. Leverancier factureert op basis van deze Bestelling de overeengekomen vergoedingen. Desgewenst kunnen, alleen op initiatief van Koper (IUC DJI), afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Op verzoek kan de maandelijkse facturering opgehoogd worden naar bijvoorbeeld wekelijkse facturering, indien Koper volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Koper kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing.
75.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Koper in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Koper het aan Leverancier verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Koper, 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. Indien Koper 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. Koper 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 Koper aan Leverancier verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Leverancier en Koper 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. 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. Koper is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Koper 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. 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 Koper 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. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Koper, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
76.	Koper gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd Bestelling en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie factuurblokkades die door de afdeling Inkoop van DJI dienen te worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat ervoor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt. Tot nu toe hebben voornamelijk onderstaande redenen tot blokkades geleid: - levering van vervangende artikelen; - afwijkende prijs per eenheid; - afwijkende verpakkingseenheid; - minimale besteleenheid; - bestel- en verzendkosten; - afwijkende geleverde aantallen; - afvalbeheersbijdrage; - Btw-afwijking. Het is zowel in het belang van Leverancier als Koper, dat blokkades en daarmee vertraging in betalingen worden voorkomen. Koper verlangt dat Leverancier na ontvangst van een Bestelling van Koper deze controleert of Leverancier kan leveren conform Bestelling. Mogelijke afwijkingen op een Bestelling kunnen zijn: - artikelnummer; - omschrijving; - aantal; - eenheid; - prijs; - bedrag per bestelregel. Zodra Leverancier een afwijking op de Bestelling constateert, neemt Leverancier contact op met het Shared Service Centrum DJI (ssc@djiminjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Leverancier duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke Bestelling deze betrekking

	heeft. Het Shared Service Centrum DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de Bestelling aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan Leverancier overgaan tot de daadwerkelijke Levering. Het sturen van een afwijkende Bestelling is <u>niet</u> afdoende om een wijziging door te geven. Indien Leverancier toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het Shared Service Centrum DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Koper is dan met Leverancier in dispuut over de facturatie, waardoor Shared Service Centrum DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Facturen zonder inkoopordernummer of contractnummer Binnen DJI geldt de afspraak dat alle verplichtingen (opdrachten) met externe partijen worden vastgelegd middels een inkooporder. Facturen die bij het Shared Service Centrum DJI binnenkomen waarvan de verplichting niet bekend is, leveren een enorme hoeveelheid extra werk op met als gevolg dat tijdige betaling van deze facturen niet gegarandeerd kan worden. De maatregel die DJI hierop heeft genomen is dat DJI alle facturen die niet voorzien zijn van een inkooporder of contractnummer retour stuurt. Samenvattend Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de Bestelling, de bestelbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of contractnummer.
Eisnr.	Onderdeel 9. Contractmanagement
77.	Leverancier levert elk half jaar (6 maanden) managementinformatie aan Koper. Uiterlijk 10 Werkdagen na afronding van een periode van zes maanden levert Leverancier de informatie aan Koper. Leverancier geeft de managementinformatie zowel op Locatieniveau als op organisatieniveau weer en levert de rapportages digitaal in Excel aan. De managementinformatie bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: - Volledige en toetsbare gegevens betreffende de KPI; - Een onderhoudsoverzicht van de uitgevoerde Diensten waarbij onderscheid is gemaakt tussen Preventief en Correctief onderhoud en daarvoor in rekening gebracht kosten o.b.v. uren; - Bij Correctief onderhoud dient het aantal defectmeldingen en de wijze van afhandeling binnen de gestelde termijn te zijn weergegeven; - Uitgevoerde Diensten die niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld. Deze Diensten dienen nader te zijn gemotiveerd en te zijn voorzien van een verbeterplan; - Het aantal en de soort van gekochte Producten met bijbehorende kosten; - Het aantal klachten, tevens dienen deze gespecificeerd te worden aangeleverd; - Gemelde storingen en de tijd waarbinnen deze afgehandeld zijn; - Aard en afhandeling van klachten vanuit Locaties; - Overige zaken die van belang zijn. Bij onduidelijkheden in de algemene rapportage is Leverancier in staat een nadere toelichting/ specificatie te verstrekken op een rapportage. Op afroep/op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten door Koper opgevraagd worden en worden door Leverancier geleverd, welke kosteloos zijn voor Koper.
78.	Minimaal eenmaal per jaar vindt een overleg plaats tussen Koper en Leverancier, waarbij de volgende onderwerpen aan de orde kunnen komen: - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken, waarbij een door Koper ingevuld evaluatieformulier als uitgangspunt dient; - Kwaliteit van de geleverde Producten; - Kwaliteit van de Leveringen; - Kwaliteit van de uitgevoerde Diensten; - Klachten; - Operationele aangelegenheden; - Professionalisering en ontwikkelingen in de retailbranche; - Informatie en/of adviezen en voorstellen om duurzaamheid nog meer toe te passen bij het uitvoeren van de Opdracht; - Overige bespreekpunten. Leverancier organiseert het overleg, beheert de agenda, maakt een schriftelijk verslag van het overleg en biedt dit verslag ter accordering aan Koper aan. Koper zal Leverancier tijdig, minimaal één (1) week voorafgaand aan het geplande overleg, in het bezit stellen van het ingevulde evaluatieformulier. Let op: na Levering vindt na drie (3) maanden een overleg plaats tussen Koper en Leverancier waarbij

	wordt geëvalueerd of het Product in orde is.
79.	<u>Kritische Prestatie Indicator: tijdig en correct uitgevoerde Diensten op het gebied van Preventief en Correctief onderhoud (in deze eis verder te noemen als 'Diensten')</u> Aantal te laat en/of niet correct uitgevoerde Diensten uitgedrukt in een percentage t.o.v. het totaal aantal uitgevoerde Diensten. De uit te voeren Diensten dienen binnen de gestelde termijnen, zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, te geschieden. Score tijdig en correct uitgevoerde Diensten: minimaal 95% tijdig en correct uitgevoerd. Indien in de halfjaarlijkse rapportage over de achterliggende periode niet wordt voldaan aan voornoemd minimaal percentage dan geeft Leverancier hier uitleg over en doet verbetervoorstellen aan Koper om het geëiste minimale percentage te behalen. Mocht echter in een volgende periode van 2 maanden wederom het geëiste minimale percentage niet gehaald worden dan kan Koper een boete opleggen. Als tijdig en correct uitgevoerde Diensten niet $\geq 95\%$ bedraagt maar bijvoorbeeld 90%, kan een boete worden opgelegd. De boete wordt als volgt berekend. De omzet van de afgelopen 2 maanden $\times 100\% - 90\% =$ maximaal oplegbare boete.
80.	<u>Evaluatie van uitvoering van de Diensten</u> Koper evalueert de door Leverancier uitgevoerde Diensten schriftelijk op de volgende punten: a) Algemeen (bijvoorbeeld telefonische bereikbaarheid, afhandeling klachten, uitvoering geven aan het Programma van Eisen); b) Tijdige en correcte uitvoering van Preventief en Correctief onderhoud. Koper evalueert bovenstaande punten met een cijfer op een schaal van 0 tot 10 waarbij een korte motivatie wordt gegeven. Het cijfer heeft het karakter van rapportcijfer: een 10 tenzij er aftrekpunten zijn, blijkend uit de opgegeven motivatie. Koper en Leverancier stellen samen het format van het evaluatieformulier op voordat de Overeenkomst ingaat.
81.	Leverancier stelt naar aanleiding van de door Koper geëvalueerde punten, zoals genoemd in voornoemd artikel, een verbeterplan op indien hiertoe voor Koper aanleiding bestaat. Leverancier levert het verbeterplan binnen twee (2) weken na het overleg van beide Partijen op bij de contactpersoon van Koper. Het verbeterplan vermeldt ten minste: a) het onderwerp van verbetering; b) de doelstelling van verbetering; c) de te nemen maatregelen en de tijd waarbinnen deze maatregelen effectief moeten zijn.
Eisnr.	Onderdeel 10. Inkopen met Impact
82.	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen door Leverancier voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien Leverancier gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm.
83.	Logistiek en transport moet aan het niveau van ISO 9001 voldoen of aan een gelijkwaardig keurmerk van 'logistiek en transport'.
84.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van bestelde Producten.
85.	Leverancier gebruikt zo veel mogelijk verpakkingsmaterialen die op eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden dan wel die een zodanige samenstelling hebben dat zij op een eenvoudige manier gerecycled kunnen worden, waarbij papier en karton de voorkeur hebben.
86.	Leverancier voert verpakkingsmateriaal en emballage dat gebruikt is bij de Levering of het uitvoeren van de Diensten direct kosteloos af.
Eisnr.	Onderdeel 11. Juridische eisen
87.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.
88.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving en past deze conform de laatst geldende normen tijdens de uitvoering van de Opdracht toe.
89.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).
90.	Leverancier informeert en ondersteunt Koper tijdig over aanpassingen en wijzigingen m.b.t. wet- en regelgeving binnen de retailbranche en logistiek.
Eisnr.	Onderdeel 12. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)
91.	RISICO PRODUCTIEKETEN Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door Leverancier aangeleverd ten aanzien van de eerste schakel van het productieproces waarin het volgende is opgenomen: - een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces;

- een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

PLAN VAN AANPAK MITIGEREN RISICO'S

Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak door Leverancier verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren.

In het plan van aanpak zijn opgenomen:

- een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;
- een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren;
- (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.

JAARLIJKSE RAPPORTAGE

Jaarlijkse rapportage - gedurende de overeenkomstperiode rapporteert Leverancier jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Leverancier een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer.

De rapportage bevat in ieder geval:

- een risicoanalyse zoals beschreven bij risicoanalyse productieketen;
- de maatregelen die, in het jaar waarover gerapporteerd wordt, zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.