



Bijlage 4 Programma van eisen

Europese aanbesteding

Levering van huishoudelijke artikelen

Kenmerk

IUC/DJI/IENEA/MDP/2021-1

Datum

21 oktober 2021

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner (Leverancier) 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, of 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.

In dit document worden begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen zijn gedefinieerd in de ARIV-2018 en aanvullend in het Beschrijvend document.

Eisnr.	Onderdeel 1. Algemeen
1.	Leverancier garandeert dat de aangeboden Artikelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) leverbaar zijn, tenzij Koper schriftelijk akkoord gaat met vervanging van (één van) de aangeboden Artikelen.
2.	Op verzoek van de contractmanager van DJI kunnen, binnen de grenzen van de Aanbestedingswet, Artikelen worden toegevoegd, vervangen of verwijderd uit de DJI catalogus. Artikelen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de catalogus worden toegevoegd, vallen ook onder de voorwaarden van de Overeenkomst. Wijzigingen in het assortiment worden binnen 5 werkdagen verwerkt door de Leverancier.
3.	Koper behoudt zich het recht en de vrijheid voor om bij veranderingen in het assortiment een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren.
Eisnr.	Onderdeel 2. Artikelen
4.	Leverancier voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Specifiek voldoen de Artikelen daar waar van toepassing aan het bouwbesluit, de warenwet en UIT 76. Leverancier kan op verzoek van Koper de relevante certificeringen overleggen.
5.	Artikelen dienen zoveel als mogelijk geschikt te zijn voor gebruik door justitiabelen, dat wil zeggen zo min mogelijk geschikt voor (het verstopen van) contrabande, robuust en niet gemakkelijk te gebruiken om zichzelf of andere personen te verwonden. Leverancier kan hierbij denken aan het voorkomen van scherpe randen of scherpe punten.
Eisnr.	Onderdeel 3. Dienstverlening
6.	Leverancier verplicht zich, in geval van wijzigingen in het assortiment, een gelijkwaardig artikel voor dezelfde prijs aan te bieden aan Koper. Een vervangend Artikel voldoet aan de specificaties en de afmetingen dienen zoveel als mogelijk bij benadering gehandhaafd te blijven.
7.	Bij behoefte aan Artikelen, die niet opgenomen zijn op de artikellijst, geldt dat een dergelijke behoefte (aanvraag) te allen tijde eerst voorgelegd wordt aan het IUC DJI Contractmanagement. Dit onder meer om na te gaan of betreffend Artikel daadwerkelijk binnen de Overeenkomst past en om factuurblokkades te voorkomen. Pas na schriftelijk akkoord van Koper en het opnemen van het betreffend Artikel in de e-catalogus van Koper kan het Artikel besteld en geleverd worden.
8.	Leverancier stelt gedurende de duur van de Overeenkomst vaste contactpersonen beschikbaar: • één vaste contactpersoon op operationeel niveau; • één vaste contactpersoon op tactisch/ strategisch niveau.
9.	Leverancier draagt zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid van de vaste contactpersonen.
10.	Op tactisch/ strategisch niveau zal 2 à 3 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager van Koper, gedelegeerd contracteigenaar van Koper en de contactpersoon(en) van de Leverancier. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. De volgende thema's komen in ieder geval tijdens dit overleg aan bod: het evalueren van contractuele afspraken en het eventueel oplossen van problemen met kwaliteit, Leveringen, communicatie, service, facturen, etc. Leverancier adviseert Koper tevens over te behalen voordelen op het gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget en de prognose van de afname.
11.	Afhankelijk van de behoefte vindt op operationeel niveau overleg plaats tussen een door de locatie aangewezen contactpersoon en de contactpersoon van Leverancier. Op operationeel niveau wordt overlegd met betrekking tot dagelijkse/wekelijkse of incidentele uitvoering van dienstverlening. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen.
12.	Leverancier zal op verzoek van Koper van alle overlegvormen een agenda en schriftelijk verslag maken. Het verslag zal binnen vijf werkdagen na het overleg via e-mail bij de Koper ter goedkeuring worden aangeboden.

13.	Leverancier stelt uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal een overzichtelijke en eenduidige managementrapportage in digitale vorm (MS Excel) ter beschikking aan de contractmanager van Koper. In de rapportage is minimaal het volgende opgenomen: • De omzet, soort, aantallen en data van de uitgeleverde Artikelen per locatie en DJI totaal; • De cumulatieve maandgegevens gedurende het jaar en van de verstreken jaren; • Retouren: het aantal, het soort Artikelen en reden van de retouren per locatie en DJI totaal; • Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling per Artikel en per locatie en DJI totaal; • De openstaande facturen; • Back-orders: het aantal en reden van eventuele backorders; • Leverperformance: het percentage en aantal tijdig geleverde Artikelen, het percentage en aantal te laat geleverde Artikelen met vermelding van het aantal dagen dat te laat is geleverd; • Daarnaast maakt Leverancier in de managementrapportage een onderscheid tussen catalogusartikelen en niet-catalogusartikelen.
14.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat de Leverancier aan Koper additionele kosten in rekening zal brengen.
15.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier dient tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal gevoerd te worden.
Eisnr.	Onderdeel 4. Prijzen/Commercieel
16.	Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingtredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in Bijlage 6 'Prijzenblad'. Deze zijn gebaseerd op het kostenniveau per inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst. Eerst na een periode van 12 maanden na de inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst zullen 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 prijzenblad (Bijlage 6) opgenomen tarieven geldt: Indexering van de prijzen op de aangeboden Artikelen is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer "Overige huishoudproducten" 056120 (2015=100). 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 zal 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.
Eisnr.	Onderdeel 5. Bestelproces
17.	Leverancier controleert na ontvangst van een inkooporder van Koper of Leverancier deze order kan leveren conform de inkooporder. Leverancier controleert de volgende gegevens: - artikelnummer; - omschrijving; - aantal; - eenheid; - prijs; - bedrag per orderregel. Zodra Leverancier een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Leverancier contact op met het KCC (ssc@dji.minjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Leverancier duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het SSC DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder 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 orderbevestiging is <u>niet</u> afdoende om een wijziging door te geven. Indien Leverancier toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het SSC DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Koper is dan met Leverancier in dispuut over de facturatie, waardoor SSC DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Leverancier ontvangen inkooporder dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Revisies op inkooporders zijn herkenbaar aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel bevat bovendien een vet gedrukte tekst met de term 'geannuleerd'. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel. Toelichting: DJI gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie factuurblokkades die het Financieel Dienstencentrum van het SSC DJI dienen te

	worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat er voor 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; - order- en verzendkosten; - afwijkende geleverde aantallen; - afvalbeheersbijdrage; - BTW afwijking. Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de inkooporder, de orderbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of contractnummer.
18.	Om de Artikelen als Koper te kunnen bestellen, wordt er een catalogus opgesteld in Leonardo. Leverancier dient hiertoe na gunning echter uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de Overeenkomst het catalogusbestand inclusief foto's voor Leonardo aan te leveren, dat in Bijlage 10 van het Beschrijvend document is opgenomen. Het tweede tabblad van Bijlage 10 van het Beschrijvend document geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie.
19.	Inkooporders vanuit Leonardo worden per e-mail bij Leverancier geplaatst. Na gunning echter uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de Overeenkomst stelt Leverancier een emailadres voor DJI ter beschikking.
20.	Leverancier neemt alleen schriftelijke Inkooporders in behandeling, die zijn voorzien van een gegenereerd Ordernummer en afkomstig te zijn van een bestelgemachtigde namens de DJI inkooporganisatie. Zonder Ordernummer kan niet worden gefactureerd.
21.	Momenteel vindt het catalogusbeheer bij DJI plaats met behulp van het MS - Excel format. DJI streeft er naar om in de toekomst orders via een interface rechtstreeks te laten plaatsen 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.
Eisnr.	Onderdeel 6. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)
22.	Koper heeft de mogelijkheid Leverancier te verzoeken een risicoanalyse op te stellen ten aanzien van de risico's in de eerste schakel van het productieproces van Artikelen. Tevens kan Koper Leverancier vervolgens verzoeken een plan van aanpak op te stellen om de risico's die in de risicoanalyse vermeld zijn, te mitigeren.
Eisnr.	Onderdeel 7. Milieu
23.	Het gebruikte materiaal in Artikelen is geen polyvinylchloride (PVC).
24.	In de Artikelen is geen van de volgende stoffen verwerkt: - optische witmakers; - inktten; - oppervlakte-veredelingsmaterialen; - lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008.
25.	Koper past zo min mogelijk eenmalige omverpakkingen toe en maakt waar mogelijk gebruik van herbruikbare omverpakkingen.
26.	Voor het vervoer van de Artikelen naar de bestellende locatie van DJI dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan

	emissieklasse 5 voldoen.
Eisnr.	Onderdeel 8. Leveringen en logistiek
27.	Leverancier levert bestelde Artikelen af bij de goederenontvangst van de locatie van DJI waarvoor de Inkooporder is geplaatst (zie bijlage 9 van het Beschrijvend document) en conformeert zich aan de op de locaties geldende huishoudelijk reglementen.
28.	Op verzoek van Koper kan voor locaties een of meerdere vaste afleverdagen per week worden afgesproken.
29.	Leverancier garandeert dat alle Inkooporders van de Artikelen uiterlijk binnen 10 werkdagen na plaatsing van de Inkooporder geleverd worden. Koper hanteert voor Leverancier de volgende prestatie indicator: Aantal correct en tijdig geleverde orderregels / totaal aantal orderregels die geleverd moeten worden * 100 $\geq$ 98. Deze prestatie indicator wordt telkens over het afgelopen kwartaal door Leverancier aan Koper gerapporteerd. Indien Leverancier minder dan 98% behaalt op deze prestatie indicator, levert Leverancier binnen twee weken (ongevraagd) bij de contractmanager een concreet verbeterplan aan. Na goedkeuring van de contractmanager moet dat verbeterplan vervolgens uitgevoerd worden, teneinde aan het einde van de volgende meetperiode weer te voldoen aan de betreffende norm. Indien Leverancier binnen een jaar na de eerste keer dat de norm niet behaald is, nogmaals over een kwartaal niet de norm behaalt, wordt hiervoor een waarschuwing gegeven. Indien Leverancier binnen een jaar na de waarschuwing nogmaals niet de norm behaalt, kan Koper zonder tussenkomst van een rechter een boete van € 1.500,- opleggen aan Leverancier. Deze boete kan steeds opnieuw worden opgelegd in de volgende kwartalen waarin niet aan de prestatie indicator wordt voldaan.
30.	Deelleveringen zijn alleen bij uitzondering toegestaan na overleg met en goedkeuring van de besteller.
31.	Medewerkers van de Leverancier en/of medewerkers van ingezette transportdiensten moeten om een locatie van DJI te betreden, beschikken over een geldig identificatiebewijs en beheersen de Nederlandse taal zodat zij instructies kunnen opvolgen. De locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de door DJI daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.
32.	Iedere Levering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: · Inkoopordernummer · Debiteurennummer · Aantal colli · Volledig afleveradres · Omschrijving van de geleverde Artikelen · Aantallen en eenheden per Artikel zoals deze op de Inkooporder staan vermeld · Datum van de Levering
33.	Indien bij controle blijkt dat Artikelen niet zijn geleverd, neemt Leverancier contact op met de locatie waarvoor de Inkooporder is geplaatst om af te stemmen of de niet geleverde of ontbrekende Artikelen direct moeten worden nageleverd of op het volgende reguliere aflevermoment worden geleverd. Indien de locatie om directe nalevering verzoekt, zijn hieraan voor Koper geen kosten verbonden.
34.	Voor door Leverancier foutief geleverde Artikelen geldt dat Leverancier deze bij de

	eerst volgende Levering mee retour dient te nemen. Aan het retourneren zullen voor Koper geen kosten verbonden zijn.
35.	Koper kan foutief bestelde Artikelen retourneren mits de Artikelen onbeschadigd, ongebruikt en in de originele verpakking verpakt zijn. Koper meldt retouren binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de Artikelen bij Leverancier aan voor retourzending. Aan het retourneren zullen voor Koper geen kosten verbonden zijn. Leverancier stuurt Koper een creditnota voor de door Leverancier retour ontvangen goederen.
Eisnr.	Onderdeel 9. Facturatie
36.	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 communiceert Leverancier dit voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst. 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. Naast de wettelijke eisen heeft DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Iedere factuur voldoet aan de volgende eisen: - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; - Leverancier factureert de geleverde Artikelen achteraf en per Inkoopordernummer; - Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); - Op verzoek van Koper vermeldt Leverancier aanvullend een kostenplaats of projectnummer van de inrichting/dienst/locatie op de factuur - Leverancier vermeldt op de factuur het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Koper aan Leverancier verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - Leverancier vermeldt op de factuur de naam van de contactpersoon van Koper; - Leverancier vermeldt op de factuur • De afgenomen Artikelen; • De afgenomen hoeveelheid; • De eenheidsprijs exclusief btw; • Het btw-tarief; • Eventuele kortingen op bestellingen. 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. Contact bij vragen over DJI-specifieke gegevens of aan DJI-gerichte facturen Leverancier kan vragen die betrekking hebben op DJI-specifieke gegevens of aan DJI-gerichte facturen stellen aan het KCC (ssc@dji.minjus.nl of telefoonnummer 088 0754321). Contact bij vragen over e-factureren Leverancier kan met algemene vragen over e-factureren terecht bij de helpdesk e-factureren van RVO (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen of telefoonnummer 088 0424400, optie 2).
37.	Leverancier factureert per Inkooporder nummer binnen 10 dagen na Levering. Desgewenst kunnen, 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.
38.	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.
Eisnr.	Onderdeel 10. Eisen aan personeel
39.	Alle personen die namens Leverancier de poorten van een locatie van DJI betreden dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) inclusief categorie 84 en 85, afgegeven door de Dienst Justis. 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.