



Bijlage 1 Programma van eisen

Europese aanbesteding

Kwaliteitsinspecties schoonmaakdienstverlening

Kenmerk: IUC/DJI/IENEA/JW/2021-4

Versie: 1.0

Datum: 14 februari 2022

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

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 7 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.

Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

Eis 1	<i>Procedure</i> De Inschrijving is ingericht volgens de procedure zoals beschreven in het Beschrijvend document en bevat de gevraagde en ingevulde bijlagen zoals genoemd in de Checklist Inschrijving (Bijlage 7).
Eis 2	<i>Waardering- en beoordelingsmethodiek</i> Opdrachtnemer is bekend en gaat akkoord met de door ons gehanteerde waardering- en beoordelingsmethodiek, zoals opgenomen in het Beschrijvend document.
Eis 3	<i>Onvoorwaardelijke acceptatie</i> Opdrachtnemer accepteert de concept Overeenkomst en de ARVODI 2018 inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen onvoorwaardelijk. Instemming met de tekst uit de concept Overeenkomst en de ARVODI 2018 geldt als Eis. Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.

Eisen met betrekking tot de implementatie

Eis 4	<i>Implementatieplan</i> Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever uiterlijk tien werkdagen na gunning een implementatieplan. In dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening. Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: - planning; - implementatiebijeenkomst; - borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; - inventarisatie voor alle objecten; - steekproefgrootte op alle objecten; - communicatie matrix en overlegstructuur; - vaststelling communicatie formats; - inhoud en vormgeving managementrapportage; - facturatieproces; - eventueel bezoeken van de inrichtingen. In een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring wordt het plan uitgevoerd.
Eis 5	<i>Aanspreekpunt</i> Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode één vast contactpersoon aan als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot de dienstverlening algemeen

Eis 6	<i>Aanmeldproces inspecties</i> Opdrachtnemer stuurt per locatie de planning voor het jaar (eis 11). De locaties dienen deze planning per e-mail te bevestigen. Mocht een datum niet uitkomen dan dient de locatie dat direct aan te geven zodat er een nieuwe datum gepland kan worden. 7 (zeven) werkdagen voor aanvang van de meting op een locatie zal de deskundige, die de meting zal uitvoeren, de locatie een e-mail sturen ter herinnering. Op deze e-mail dient de locatie bevestigend te antwoorden. Mocht er geen bevestigend antwoord komen vanuit de locatie uiterlijk 3 (drie) werkdagen voor aanvang van de meting dan komt de meting kosteloos te vervallen. Zowel de locatie als de contractmanager dienen hiervan dan op de hoogte te worden gesteld. Er zal dan een nieuwe datum gepland moeten worden met de locatie. In alle andere gevallen worden er annuleringskosten in rekening gebracht (eis 7).
Eis 7	<i>Annulering kwaliteitsinspecties</i> Opdrachtgever mag de dienstverlening tot drie (3) werkdagen voor aanvang kosteloos annuleren. Bij annulering binnen drie (3) werkdagen mag Opdrachtnemer de tot dan gemaakte kosten in rekening brengen tot 50% van het vastgestelde tarief. Bij annulering binnen één (1) werkdag mag Opdrachtnemer het vastgestelde tarief tot 100% in rekening brengen. Het doorberekenen van gemaakte kosten is alleen van toepassing indien u aantoonbaar het juiste proces van aanmelden hebt doorlopen. Indien Opdrachtnemer een dienstverlening wenst te annuleren om wat voor reden dan ook dan dient dit maximaal drie (3) werkdagen van te voren aan de desbetreffende locatie kenbaar worden gemaakt middels een e-mail naar de contactpersoon op locatie en de contractmanager.
Eis 8	<i>Aanleveren rapportages</i> De definitieve ondertekende rapportages bij alle kwaliteitsmetingen worden binnen zeven (7) werkdagen na het uitvoeren van de metingen per e-mail aan Opdrachtgever (de contractmanager) en naar de locatie verantwoordelijke (hoofd arbeid of werkmeester) verzonden. Per kwaliteitsmeting wordt vooraf door Opdrachtgever kenbaar gemaakt wie de betreffende rapportage dient te ontvangen.

Eisen met betrekking tot de kwaliteitsinspecties schoonmaak

Eis 9	<i>Kwaliteitsmeetsysteem</i> Opdrachtnemer voert de kwaliteitsmeting op de schoonmaak uit conform VSR-KMS AQL 7% bureau- en verkeersruimten en AQL 4% voor sanitair.
Eis 10	<i>VSR Keurmerk</i> Opdrachtnemer dient bij start van de Overeenkomst in het bezit te zijn van het VSR-keurmerk (http://www.vsr-org.nl/vsr-keurmerk) en alle metingen uit te voeren a.d.h.v. het VSR-keurmerk.
Eis 11	<i>Jaarplanning</i> Opdrachtnemer levert een jaarplanning op aan de Opdrachtgever (de contractmanager), uiterlijk 1 maand voor de ingang van het komende jaar. Elk kwartaal verwerkt Opdrachtnemer aangebrachte wijzigingen in een nieuwe versie van de jaarplanning. Deze planning bevat alle (VSR-KMS) kwaliteitsinspecties, met hierbij een datum en starttijd.
Eis 12	<i>Frequentie</i> Opdrachtnemer voert vier (4) keer per jaar bij elke locatie kwaliteitsinspecties uit.
Eis 13	<i>Inspectie op afroep</i> Het staat Opdrachtgever vrij om op afroep extra kwaliteitsinspecties, die los staan van de genoemde ruimten in eis 9 (bureau-, verkeers- en sanitaire ruimten), uit te vragen, voor bijvoorbeeld een leefafdeling of sportruimten. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze inspecties binnen 15 werkdagen na afroep worden uitgevoerd tegen het voor het tarief zoals geoffreerd in het Prijsopgaveformulier (Bijlage 6).

Eis 14	<i>Ondertekening rapportages</i> Direct na het lopen van de inspectie dient de voorlopige rapportage ondertekend te worden door de werkmeester van de DJI locatie.
--------	--

Eisen met betrekking tot in te zetten personeel

Eis 15	<i>Toegangsvereisten</i> Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat het personeel (inclusief eventuele onderaannemers), die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • een geldig identiteitsbewijs (geldig paspoort, Nederlandse ID-kaart, ID-kaart of paspoort uit een EEG-land of een Nederlands vreemdelingendocument); • indien van toepassing een geldige verblijf- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij ons nog een half jaar geldig is; • VOG+ Op DJI locaties gelden specifieke en uitgebreide eisen ten aanzien van de VOG. Na gunning worden deze specifieke eisen gedeeld. De VOG+ is maximaal 12 maanden oud. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot locaties van DJI. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens van het personeel te administreren, actueel en op orde te houden. Jaarlijks stelt Opdrachtnemer een compliance verklaring op waarin wordt verklaard dat alle ingezette medewerkers voldoen aan de toegangsvereisten. Deze verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de naleving van de toegangsvereisten te toetsen. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee.
Eis 16	<i>Huisreglementen</i> (Personeel van) Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen. Voor een aantal locaties geldt dat de in te zetten medewerkers alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mogen komen. Als gevolg van dit proces dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat er enige vertraging in het uitvoeren van de werkzaamheden kan zijn.
Eis 17	<i>Taal</i> De in te zetten kwaliteitsadviseurs die de kwaliteitsmetingen uitvoeren beheersen de Nederlandse taal. Dit houdt in dat de in te zetten kwaliteitsadviseurs Nederlands verstaan, spreken en kunnen lezen.
Eis 18	<i>Privacy en toegang</i> Er is per locatie een toegangsprocedure. De in te zetten kwaliteitsadviseurs moeten zich hieraan conformeren. - Opdrachtnemer en de in te zetten medewerkers moeten zich te allen tijde kunnen legitimeren met een geldig paspoort, Nederlandse ID-kaart, ID-kaart of paspoort uit een EEG-land of een Nederlands vreemdelingendocument, voorzien van een goed gelijkende pasfoto. - Voor de toegang tot enkele locaties is het noodzakelijk, dat Personeel een kopie van hun VOG+ kunnen tonen. - Na legitimatie aan de balie ontvangt de medewerker van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zich aanmeldt bij de portier, wordt een aanvang gemaakt met de bagage- c.q. personendetectie. Medewerkers van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding, zodat zij duidelijk herkenbaar zijn binnen de Locatie. - Tijdens werkzaamheden worden medewerkers van Opdrachtnemer begeleid door een medewerker van Opdrachtgever. Aanwijzingen van medewerkers van Opdrachtgever, dienen onmiddellijk opgevolgd te worden door medewerkers van Opdrachtnemer. - Medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de voor de betreffende Locatie geldende huisregels, waaronder: a. het is verboden met gedetineerden contact te zoeken of te onderhouden; b. het is verboden berichten (in woord of op schrift) aan of van gedetineerden door te geven; c. 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. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de procedure tot toegang ongeveer 20 minuten kan duren.
Eis 19	<i>Geheimhouding</i> Op verzoek van Opdrachtgever, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat hij/zij, het in te zetten personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, individueel voor aanvang van de werkzaamheden een door Opdrachtgever aan te leveren geheimhoudingsverklaring Bijlage F (Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen) hebben ondertekend.

Eisen met betrekking tot communicatie/contractmanagement

Eis 20	<i>Centraal contactpersoon</i> Opdrachtnemer wijst, net als Opdrachtgever, één centraal contactpersoon aan bij gunning, welke in de Overeenkomst worden opgenomen. Bij wijziging van deze contactpersoon (aan welke zijde dan ook), stellen beide partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.
Eis 21	<i>Managementrapportage</i> Inschrijver levert aan de afdeling Contractmanagement van DJI uiterlijk de tweede week na afloop van elk kwartaal (per e-mail) een managementrapportage met daarin in ieder geval de volgende gegevens, gespecificeerd naar de Locaties die vallen onder deze Overeenkomst: Over de inspecties: • Totaal overzicht van welke locaties in die kwartaal een meting hebben gehad. • Hoeveel locaties een voldoende/onvoldoende hebben gehad. • Wat de gemiddelde score is per kwartaal op de gemeten onderdelen. • Wat de gemiddelde score is per kwartaal per ruimtecategorie. • Wat de meest voorkomende fouten zijn in totaal. • Wat de meest voorkomende fouten zijn per ruimtecategorie. • Op welke locaties verbetering nodig is en hoe de verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Klanttevredenheid: • Ontvangen complimenten, klachten en verbetermaatregelen. • Aantal keer dat aanleveren rapportages langer dan 7 werkdagen heeft geduurd. • Realisatie van de planning.

	• Aantal keer dat een annulering heeft plaatsgevonden met toelichting • Of de afgesproken frequentie van aantal inspecties per locatie gehaald zijn. Inzet In-Made • Hoe verloopt de samenwerking? Op een schaal van 1 tot 10 inclusief toelichting. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever (de contractmanager) gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
Eis 22	<i>Klachtenprocedure</i> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen na uiting in de statusoverzichten opgenomen te worden; • er is sprake van één centraal klachtenpunt; • klachtafhandeling: klachten dienen binnen 96 uur na melding afgehandeld te zijn. • er is sprake van klachtafhandeling indien Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • in het geval van klachten neemt Opdrachtnemer direct actie en stelt zowel de melder als de contactpersoon op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever wil te allen tijde inzicht kunnen hebben in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter worden pro actiefesignaleerd en (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • een geaggregeerd overzicht van de klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage. Direct na gunning stelt Opdrachtnemer een klachtenprocedure ter beschikking. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • waar en hoe kunnen klachten ingediend worden? • hoe is de klachtenprocedure intern georganiseerd? • hoe ziet het escalatiemodel er uit?

Eisen met betrekking tot Prijzen/Commercieel

Eis 23	Tot en met 30 juni 2023 gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 6, Prijsopgaveformulier. Deze zijn gebaseerd op het kostenniveau per inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst. Eerst na 30 juni 2023 zullen de prijzen, eenmaal per jaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden. Voor alle in het Prijsopgaveformulier (bijlage 6) opgenomen tarieven geldt: Indexering van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer Dienstenprijzen; Commerciële dienstverlening en transport "Groep 702 Advies inzake bedrijfsbeheer. (2015=100)" waarbij uitgegaan wordt van de jaarmutatie. 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 Voorbeeld <i>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.</i> Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen de Opdrachtgever (de contractmanager) en de Opdrachtnemer 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 gebruikgemaakt te worden van het daarvoor door het CBS in de plaats gestelde indexcijfer. In voorkomend geval zal dit na overleg met DJI worden vastgesteld. Leverancier kan eenmaal per jaar, 3 maanden voor afloop van een contractjaar een indexeringsvoorstel indienen voor de tarieven bij de Opdrachtgever (de contractmanager) in de vorm van een nieuw prijzenblad bij het team contractmanagement van DJI/SSC. Dit voorstel is voorzien van een berekening zoals hierboven is opgenomen. Na schriftelijk akkoord van DJI 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 DJI in kunnen gaan. Leverancier conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.
Eis 24	De tarieven zijn all-in tarieven Dat wil zeggen dat hierin ook de volgende kosten zijn inbegrepen: • salariskosten; • overheadkosten; • kosten voor ondersteunend werk; • kosten voor het gebruik van apparatuur;

	• normale binnenlandse reis- en verblijfkosten; • reiskosten woon- en werkverkeer; • parkeerkosten; • opleidingskosten; • wervings- en selectiekosten; • vervanging; • verzekeringspremie; • winst; • alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.
--	--

Eisen met betrekking tot Inkopen met Impact

Eis 25	Gedurende de looptijd van de overeenkomst besteedt de Opdrachtnemer tenminste 5% van de totale opdrachtwaarde aan werk, werkervaringsplaatsen en/of andere activiteiten die bijdragen aan betere kansen voor (ex)gedetineerden op de Nederlandse arbeidsmarkt. Voor meer informatie inzake Inkopen met Impact: <u>Inkopen met Impact</u>
Eis 26	Op initiatief van Opdrachtgever gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever binnen twee maanden na ingangsdatum van de overeenkomst in gesprek over het plan van aanpak m.b.t. Inkopen met Impact, zie Wens 2.
Eis 27	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact een plan van aanpak toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval: de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten.
Eis 28	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar uiterlijk 10 werkdagen na ommekomst van deze periode, geheel ingevuld en ondertekend een periodieke verantwoordingsformulier Inkopen met Impact toe. Dit periodieke verantwoordingsformulier bijlage D wordt indien nodig door Opdrachtnemer aangepast op basis van het plan van aanpak.
Eis 29	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als Opdrachtgever op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst tweemaal achtereen niet het percentage haalt genoemd als verplichting in uitgangspunt 1, Opdrachtgever in overleg kan treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: • stellen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer; • stellen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot "Inkopen met Impact" door de Opdrachtnemer. Het ontstane tekort wordt toegevoegd aan het budget voor het opvolgende semester om tenminste 5% cumulatief te realiseren aan het eind van de looptijd van de overeenkomst. Wanneer aan het eind van de looptijd niet is voldaan aan een cumulatief percentage van 5% zal dat deel van dit budget dat niet is ingezet voor het beoogde doel binnen 30 dagen na einde looptijd door Opdrachtnemer worden gecrediteerd.

Eisen met betrekking tot Facturatie

Eis 30	Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen). Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij. Opdrachtgever vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of 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 Opdrachtnemer; - Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; - Het factuurnummer - De factuurdatum; - De datum (periode) van levering en/of uitvoering; - Naam en adres van Opdrachtnemer; - Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; Het aantal geleverde goederen en/of 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 DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van de DJI facturatievoorwaarden kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens: - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; - Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Opdrachtgever in rekening; - Opdrachtgever heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (SSC Inkoop). 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 Opdrachtnemer onverhoopt toch direct zaken doet met een inrichting/dienst/locatie van Opdrachtgever dan vraagt Opdrachtnemer 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. Wanneer er sprake is van een langlopende order 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 inrichting/dienst/locatie van Opdrachtgever/Koper toe te voegen waar de betreffende goederen en/of diensten geleverd zijn; - Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - Naam contactpersoon van Opdrachtgever; - Per tarief aanvullend: • Een specificatie van het tarief; • 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. Indien het bestelnummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.
Eis 31	In geval Opdrachtnemer diensten heeft geleverd, factureert Opdrachtnemer per maand en binnen 10 werkdagen na afloop van het uitvoeren van de werkzaamheden de overeengekomen vergoedingen. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Opdrachtgever (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 Opdrachtgever volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Opdrachtgever kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.
Eis 32	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, 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 Opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening en/of leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Opdrachtgever 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. Opdrachtnemer 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. Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd Opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever 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. Opdrachtnemer 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. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 33	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. Het is zowel in het belang van Opdrachtnemer als Opdrachtgever, dat blokkades en daarmee vertraging in betalingen worden voorkomen. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer na ontvangst van een inkooporder van Opdrachtgever deze controleert of Opdrachtnemer kan leveren conform inkooporder. Mogelijke afwijkingen op een inkooporder kunnen zijn: - artikelnummer; - omschrijving; - aantal; - eenheid; - prijs; - bedrag per orderregel. Zodra Opdrachtnemer een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Opdrachtnemer contact op met het KCC (ssc@dji.minjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer overgaan tot de daadwerkelijke levering. Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is <u>niet</u> afdoende om een wijziging door te geven. Indien Opdrachtnemer toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het SSC DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Opdrachtgever is dan met Opdrachtnemer in dispuut over de facturatie, waardoor SSC DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Aangepaste order Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Opdrachtnemer ontvangen inkooporder dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Deze inkooporders zullen herkenbaar zijn aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel zal bovendien een vet gedrukte tekst met de term 'geannuleerd' bevatten. De orderregel

	met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel. 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 SSC-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 inkooporder, de orderbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of contractnummer.
--	---

Juridische eisen

Eis 34	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.
Eis 35	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI 2018).
Eis 36	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verbandhoudende wet- en regelgeving.
Eis 37	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen mutaties plaatsvinden in de organisatie van Opdrachtgever. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden gesloten, nieuwe locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de aard en de omvang van de gevraagde dienstverlening. U dient hiermee akkoord te gaan. Over dergelijke mutaties zal Opdrachtnemer tijdig worden geïnformeerd.
Eis 38	Aantallen en bedragen genoemd in deze offerteaanvraag zijn indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.