



Bijlage 5 Programma van eisen

Europese aanbesteding

Spellen en Hobbyartikelen

Kenmerk
Datum

IUC/DJI/IENEA/MVL/2021-3
vNvI1 13 december 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, 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 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.

Begrippenlijst

In aanvulling op/in afwijking van de ARIV-2018 en het Beschrijvend document gelden de volgende begrippen, die met hoofdletters zijn vermeld:

Catalogus Leverancier:

Een geordende lijst met alle producten die de Leverancier in zijn gehele assortiment en leveringsprogramma heeft. De catalogus bevat eveneens per product: naam, een korte omschrijving (o.a. maat/afmeting, kleur, materiaal, specifieke eigenschappen) inclusief een waarheidsgetrouwe (exacte) en duidelijke (voldoende resolutie) afbeelding van het product, inhoudsmaat/maatvoering per stuk, verpakings-/besteleenheid, prijs excl. BTW per stuk.

Hobbyartikelen:

Artikelen die worden gebruikt voor de creatieve en therapeutische invulling van tijd.

Producten:

Hobbyartikelen en/of Spellen.

Punch-out catalogus:

Een door Koper akkoord bevonden lijst met Producten (Hobbyartikelen) die voor besteller van Koper in te zien en te selecteren zijn in en vanuit de 'serveromgeving' (webshop) van Leverancier middels punch-out. Het (De) de door Koper geselecteerde Product(en) wordt (worden) vanuit de 'serveromgeving' van Leverancier vanuit de 'winkelwagen' bij Leverancier overgezet naar de bestelomgeving (Leonardo) van Koper. Na autorisatie bij Koper wordt de bestelling vanuit het bestelsysteem van Koper automatisch geplaatst bij Leverancier. Vanaf dan is de bestelling akkoord en kan Leverancier overgaan tot afhandeling en levering van de bestelling. De lijst met Producten is beperkt tot de Producten en/of productgroep(en) die Koper akkoord heeft bevonden.

Spellen:

Gezelschapsspellen die worden gespeeld voor de creatieve invulling van tijd. Hieronder worden ook bordspellen, dobbelen, denkspellen, denkspellen, puzzels, elektronische spellen, sjoelen en sommige kaartspellen aangemerkt. Zie ook eis 11 Programma van Eisen, bijlage 5.

Standaard productenlijst:

Lijst met Producten (Spellen) die Koper heeft opgenomen in de Overeenkomst, bijlage 6a prijzenblad Spellen, die door Leverancier geleverd kunnen worden. Deze lijst kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aangepast worden door Koper.

Werkdagen:

Kalenderdagen met uitzondering van de zaterdagen, zondagen en in Nederland erkende feestdagen. Indien dagen genoemd worden, dan betreft dit kalenderdagen.

Inhoudsopgave

1	Onderdeel 1. Algemeen	4
2	Onderdeel 2. Spellen en Hobbyartikelen	4
3	Onderdeel 2A. Spellen	4
4	Onderdeel 2B. Hobbyartikelen	5
5	Onderdeel 3. Bestellingen en leveringen	6
6	Onderdeel 4. Prijzen/Commercieel	8
7	Onderdeel 5. Rapportages en overleg	9
8	Onderdeel 6. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	9
9	Onderdeel 7. Facturatie	10
10	Onderdeel 8. Kristische Prestatie Indicator (KPI)	12
11	Onderdeel 9. Juridische eisen	12
12	Onderdeel 10. Implementatie	13

	van de catalogus van het bestelsysteem van Koper.
12.	Het in het prijzenblad opgegeven kortingspercentage geldt voor het assortiment Spellen uit de Catalogus Leverancier. Dit kortingspercentage geldt voor zowel de Producten zoals opgenomen in het assortiment Spellen van Leverancier als voor later nieuw toe te voegen Producten. Het kortingspercentage zal worden afgezet tegen de bij Leverancier vigerende prijzen in de Catalogus Leverancier.
Eisnr.	Onderdeel 2B. Hobbyartikelen
13.	Leverancier levert minimaal de Hobbyartikelen zoals opgenomen in bijlage 6B. Leverancier beschikt over een compleet (breed en diep) aanbod aan Hobbyartikelen. Leverancier beschikt daarmee over een aanbod Hobbyartikelen die breder en dieper is dan het assortiment uit bijlage 6B. Het aanbod van Leverancier groeit mee met de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van Hobbyartikelen. Op deze wijze kan er snel en gemakkelijk ingespeeld worden op de behoefte van Koper aan andere Hobbyartikelen dan opgenomen in bijlage 6B) Leverancier verstrekt aan Koper de door hem gehanteerde actuele Catalogus. Het aanbod Hobbyartikelen van Leverancier bevat een ruim assortiment aan Producten en bevat in ieder geval de volgende productgroepen: - Teken- en schildermateriaal; - Papier en karton; - Hobbygereedschappen; - Lijmen; - Textiel en handwerken; - Creatieve vormgeving; - Seizoensgebonden artikelen (kerst knutsel artikelen etc.); - Overig zoals strijkkralen, kralen, sierraden, folies, foamplaat, decoupage, etc.; - (Multi)Gekleurde slingers algemeen, slingers geboorte jongen & meisje, slingers en vlaggenlijn oranje (nb. alle slingers zijn brandvertragend); - Cadeaupapier algemeen, cadeaupapier sinterklaas, cadeaupapier kerst. Het assortiment van Leverancier is eveneens ruim in de zin dat Producten in diverse soorten, maten, kleuren, e.d. aangeboden worden.
14.	Leverancier conformeert zich aan de bestelprocedure zoals opgenomen in onderdeel 3 in dit Programma van Eisen.
15.	Voor het Perceel Hobbyartikelen geldt dat Koper gebruik maakt van een punch-out. Punch-out artikelen zijn artikelen die door Koper vanuit de serveromgeving van Leverancier overgeheveld kunnen worden naar het bestelproces van Koper binnen Leonardo. De Punch-out catalogus wordt dus bijgehouden door Leverancier en is toegankelijk voor Koper. Wanneer Koper deze artikelen bestelt, wordt de bestelling via de mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Leverancier. Leverancier conformeert zich aan de vereisten, zodat het bestelproces mogelijk is. Om een punch-out verbinding op te stellen zijn de volgende voorwaarden onder meer van toepassing: - De DJI catalogus op de serveromgeving van Leverancier bevat enkel de productgroep(en) en Producten die Koper bij Leverancier overeengekomen is af te nemen; - De Punch-out catalogus toont actueel geldende prijzen (zoals overeengekomen tussen Koper en Leverancier, minus de door Leverancier opgegeven kortingspercentage in bijlage 6B) en productinformatie en ter ondersteuning afbeeldingen; - De verbinding wordt tot stand gebracht door middel van een beveiligde https verbinding; - Op verzoek van Koper (contractmanagement IUC DJI) worden Producten opgenomen in of verwijderd uit de Punch-out catalogus. Deze wijzigingen worden binnen 5 werkdagen verwerkt door Leverancier; - Indien Leverancier Producten wil wijzigen, stelt hij Koper (contractmanagement IUC DJI) een kalendermaand van te voren hiervan schriftelijk in kennis. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Koper (contractmanagement IUC DJI); - Leverancier brengt voor het inrichten, het aanbrengen van assortimentswijzigingen, het in stand houden van de punch-out, e.d. geen (extra) kosten in rekening. De bestel- en leveringsinformatie wordt gekoppeld aan het systeem van Koper (Leonardo). Leverancier zorgt voor de realisatie van de koppeling van de systemen tussen Leverancier en Koper. Bijlage 10 (Aansluitkit punch-out) beschrijft gedetailleerd wat het Oracle punch-out proces technisch inhoudt, hoe de systemen van Leverancier en Koper aan elkaar worden gekoppeld en hoe de verbinding tot stand gebracht wordt. Leverancier conformeert zich aan de eisen, uitgangspunten en infrastructuur die zijn opgenomen in de Punch-out aansluitkit Leonardo (bijlage 10). De punch-out bevat minimaal de volgende onderdelen en is zichtbaar/bruikbaar voor Koper: - Een menustructuur inclusief een deugdelijk zoekfunctie inclusief het kunnen toepassen van filters om de zoekfunctie te specificeren; - Exacte afbeelding van het te leveren Product; - De afbeelding van het te leveren Product heeft een zodanige resolutie dat het product duidelijk wordt weergegeven; - De naam van het Product, bij voorkeur in het Nederlands (tenzij gebruikte niet-Nederlandse termen als gangbaar beschouwd worden);

	- Aanvullende omschrijving van het Product, o.a. maat/afmeting, kleur, materiaal, specifieke eigenschappen; - Verpakkings-/besteleenheid; - Inhoud van verpakkings-/besteleenheid; - Prijs excl. BTW, inclusief korting (eis 17). Nota bene: In geval gebruik wordt gemaakt van conceptordernummers of een vergelijkbare methode ten behoeve van vereenvoudiging van de order entry bij Leverancier, is de uiteindelijk Leonardo order van Koper altijd leidend.
16.	Leverancier richt zo snel mogelijk na definitieve gunning van deze Opdracht, echter uiterlijk voor datum van volledige uitvoering van de Overeenkomst (1 juni 2022) de Punch-out catalogus in. Vanaf ingangsdatum Overeenkomst tot het moment van volledige werking van de punch-out: Na gunning van de Opdracht verleent Leverancier medewerking aan het uploaden van de door Koper (IUC/Contractmanagement) akkoord bevonden productenlijst, zodat Koper (alle DJI Locaties) vanaf de volledige operationele uitvoering van de Overeenkomst (= ingangsdatum Overeenkomst) bestellingen kan plaatsen. Voor Koper zijn hierbij de volgende gegevens minimaal inzichtelijk: artikelomschrijving, artikelnummer, artikelprijs per stuk en per bestelhoeveelheid/-eenheid, eenheid per artikel per stuk en bestelhoeveelheid/-eenheid. In geval Leverancier de bedoelde verbinding niet binnen 5 maanden na definitieve gunning van de Opdracht tot stand heeft gebracht, is Leverancier aan Koper een direct opeisbare boete van €500,- per dag verschuldigd zolang de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van €12.500,-.
17.	Het in het prijzenblad opgegeven kortingspercentage geldt voor het assortiment Hobbyartikelen uit de Catalogus Leverancier. Voor Hobbyartikelen worden alle Producten uit deze productgroep van het assortiment van Leverancier opgenomen in de Punch-out catalogus. Het kortingspercentage wordt toegepast voor alle Producten van het assortiment Hobbyartikelen van Leverancier. De prijzen van alle Producten in de punch-out zijn inclusief het kortingspercentage. Dit kortingspercentage geldt voor zowel de Producten zoals opgenomen in het assortiment Hobbyartikelen van Leverancier als voor later nieuw toe te voegen Producten. Het kortingspercentage zal worden afgezet tegen de bij Leverancier vigerende prijzen in de Catalogus Leverancier.
Eisnr.	Onderdeel 3. Bestellingen en leveringen
18.	Leverancier stelt één vast team aan voor Koper. Dit team is aanspreekpunt voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden/activiteiten. Het team is bereikbaar op Werkdagen tussen 08:30-17:00 uur.
19.	Voor vragen over bestellingen, leveringen, retourneringen en klachten is minimaal één contactpersoon binnen het team van Leverancier beschikbaar en bereikbaar op Werkdagen tussen 08:30-17:00 uur.
20.	Het door Leverancier in te zetten personeel voor deze Opdracht beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
21.	Leverancier neemt alleen bestellingen in behandeling die voldoen aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen en voorwaarden. De bestelling moet minimaal voorzien zijn van een door het bestelproces van Koper gegenereerd bestelnummer en afkomstig te zijn van een bestelgemachtigde namens de DJI inkooporganisatie .
22.	Het is voor Koper mogelijk om bestelling <u>en</u> per e-mail te plaatsen bij Leverancier. Na gunning wordt een e-mailadres voor Koper ter beschikking gesteld.
23.	Leverancier levert minimaal tweemaal per maand per DJI Locatie de bestelde Producten op de in de bestelling opgegeven DJI Locatie. Tussen de levermomenten zit maximaal een periode van twee weken. Bestellingen die twee Werkdagen voorafgaand aan het eerstvolgende levermoment geplaatst worden, worden geleverd op dat eerstvolgende levermoment. Leverancier meldt bij iedere geplaatste bestelling aan betreffende contactpersoon van die bestelling op welke dag in de kalendermaand de bestelling wordt geleverd. Indien Leverancier voorkeur heeft om op vaste dagen te leveren dan kan dit worden vastgelegd in overleg met Koper (IUC DJI/Contractmanagement). Leverancier zorgt voor duidelijk en correcte leveringen conform de gestelde eisen en voorwaarden in dit Programma van Eisen en Overeenkomst.
24.	In geval onverhoopt een Product niet tijdig geleverd kan worden, meldt Leverancier dit direct aan het KCC (ssc@dji.minjus.nl of 088 07 54321) m.v.v. het ordernummer (409) en om welk artikel het gaat. Leverancier biedt tegelijkertijd ter vervanging van dat Product een kwalitatief gelijkwaardig Product, ook gelijkwaardig qua verpakkingseenheid, aan tegen ten hoogste de prijs van het oorspronkelijk bestelde Product. Levering van dat vervangend Product vindt plaats na akkoord door de betreffende Locatie. Indien Leverancier niet in staat is een gelijkwaardig vervangend Product aan te bieden en/of er met de betreffende DJI Locatie geen overeenstemming plaatsvindt dan vindt er afstemming plaats tussen Leverancier en Koper (IUC DJI Contractmanagement) alvorens de bestelling verder afgehandeld en geleverd wordt. Dit om onder meer factuurblokkades te voorkomen.

25.	Indien de Leverancier een product uit bijlage 6A en/of 6B dan wel een in eis 5 genoemd vergelijkbaar product niet kan leveren conform de eisen, is Koper vrij (ook vrij inzake de keuze welke derde) om ad hoc het betreffende product van een derde te betrekken. In dit geval dient Leverancier het niet kunnen leveren binnen 24-uur schriftelijk dan wel per e-mailbericht, voorzien van de reden, te bevestigen aan Koper. Koper is gerechtigd het verschil, tussen de bestelling bij Leverancier versus de kosten bij die derde marktpartij, te verhalen op Leverancier middels verrekening bij de eerstvolgende bestelling bij Leverancier.
26.	Op één Locatie kunnen meerdere bestelpunten zijn met elk een eigen afleverpunt (etage, afdeling, e.d.). Het is onder meer om die reden en gezien de verzamelleveringen van belang dat iedere bestelling separaat wordt verpakt en wordt voorzien van een pakbon onder vermelding van het bestelnummer. Eveneens is het duidelijk zichtbaar uit hoeveel colli iedere bestelling bestaat.
27.	Iedere aflevering is voorzien van pakbon per geplaatste bestelling. Iedere pakbon is duidelijk zichtbaar aangebracht op de verpakking. Op iedere pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: - Bestelnummer; - Debiteurennummer; - Aantal colli; - Volledig afleveradres; - Omschrijving van de geleverde Producten; - Aantallen en eenheden per Product zoals deze op de bestelling staan; - Datum van de levering.
28.	Uiterlijk binnen 2 Werkdagen na aflevering controleert (de bevoegde medewerker/-ster van) Koper de levering. Indien de levering manco's bevat wordt zo spoedig mogelijk, tenminste binnen 5 Werkdagen na constatering door Koper, contact opgenomen met Leverancier. Kwaliteitscontrole: Geconstateerde gebreken op/in het Product zelf worden binnen 30 kalenderdagen na aflevering door Leverancier door Koper gemeld bij Leverancier. Meldingen van Koper aan Leverancier inzake niet geleverde (ontbrekende) Producten en/of geconstateerde gebreken op/in Producten worden zo spoedig mogelijk na melding door Koper door Leverancier nagezonden. Voor fout geleverde Producten worden afspraken gemaakt over de wijze van retourneren van deze Producten. Leverancier is verplicht de fout geleverde Producten binnen 2 Werkdagen, na melding door Koper, op te halen. Aan het nazenden en het retourneren worden geen (extra) kosten in rekening gebracht, indien blijkt dat Leverancier nalatig is geweest. In geval retourneringen plaatsvinden in verband met fout bestelde Producten (door Koper) kan Leverancier retourkosten in rekening brengen, maximaal €15,- per retourlevering*. Leverancier is verplicht fout bestelde Producten (door Koper) uiterlijk binnen 2 Werkdagen, na melding door Koper op te halen. * Een retourlevering bestaat uit het retourneren van één of meer door Koper fout bestelde Producten uit één bestelling vanuit een DJI Locatie.
29.	Leveringen geschieden van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur. Tenzij anders aangegeven op de bestelling. Er zijn DJI Locaties waar op vrijdagmiddag niet geleverd kan worden.
30.	Uitsluitend medewerkers van Leverancier die een geldig identiteitsbewijs kunnen overleggen, kunnen toegang krijgen tot de DJI Locaties. Een DJI Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de door DJI daartoe aangewezen in- en uitgangen, doorgangen en routes. Medewerkers van Leverancier mogen zich alleen ophouden op plaatsen waar de leveringen in het kader van deze Opdracht geleverd moeten worden.
31.	Alle Producten worden franco (DDP: Duty Delivered Paid, Incoterms 2002) op de door Koper in de bestelling aangegeven afgifte-/aflever-/opbergplaats binnen betreffende DJI Locatie afgeleverd.

32.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde Producten. 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. Voor het terugnemen van zijn pallets kan Leverancier afspraken maken met de betreffende Locaties.
Eisnr.	Onderdeel 4. Prijzen/Commercieel
	Voor de duur van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 6A en/of 6B Prijzenblad, deze prijzen staan vast en kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet geïndexeerd worden. De kosten die Leverancier in rekening kan brengen voor het retour halen van door Koper fout bestelde Producten zijn vast en kunnen gedurende de Overeenkomst niet worden geïndexeerd.
33.	Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingtredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 6A en/of 6B '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 6A en/of 6B) opgenomen tarieven geldt: Indexering van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer 'Spellen, speelgoed en hobby's 093100 (2015=100)'. Prijsaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-index volgens de formule: $\text{prij}_{\text{nieuw}} = \text{prij}_{\text{vorig}} * (\text{CBS}_{\text{nieuw}}/\text{CBS}_{\text{vorig}})$ Waarbij: prij_{nieuw} = de nieuwe prijs voor het komend contractjaar prij_{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.

Eisnr.	Onderdeel 5. Rapportages en overleg
34.	Leverancier zal tenminste, eenmaal per jaar aan de contractmanager van het IUC DJI kosteloos een catalogus inclusief de algemene of handelsgebruikelijke prijslijst verstrekken, inclusief de eventueel door Leverancier ingediende bijlage op zijn prijslijst (zie eis 33). Al deze documenten worden eveneens in Excel door Leverancier aangeleverd.
35.	Leverancier levert aan de contractmanager van het IUC DJI uiterlijk de tweede week na afloop van ieder kwartaal een elektronische kwartaalrapportage met daarin in ieder geval de volgende gegevens, gespecificeerd per DJI Locatie: • overzicht van de geleverde Producten, in aantal en in omzet; • uitsplitsing van de bestellingen uit catalogus en buiten catalogus; • aantal alternatieve leveringen c.q. wijzigingen in de DJI-catalogus; • totaal afnameoverzicht uitgesplitst per Locatie; • aantal bestellingen uitgesplitst naar bestelgrootte per Locatie; • aantal foutleveringen: dit zijn Leveringen die niet worden geleverd conform de bestelling en/of het Programma van Eisen, met uitzondering van te laat geleverde bestellingen. • percentage foutleveringen ten opzichte van het totaal aantal Leveringen; • per bestelregel, de besteldatum en de leverdatum; • percentage te laat geleverde bestelregels ten opzichte van het totaal aantal bestelregels; • overzicht van de opgetreden factuurblokkades, met vermelding van de reden per blokkade, uitgesplitst naar blokkades die te wijten zijn aan de Leverancier en blokkades die te wijten zijn aan DJI; • overige bijzonderheden De definitieve inhoud en vorm van de rapportage zal in overleg met de afdeling contractmanagement van DJI worden bepaald. Aan (de werkzaamheden betreffende) de kwartaalrapportages zijn voor DJI geen kosten verbonden. De rapportages worden in Excel aangeleverd.
36.	Op tactisch/strategisch niveau vindt eenmaal per jaar een evaluatiegesprek plaats tussen contractmanager van het IUC DJI en de accountmanager van Leverancier.
37.	Op operationeel niveau vindt op verzoek van Koper en/of Leverancier een evaluatiegesprek plaats tussen een door de betreffende Locatie aangewezen contactpersoon en de accountmanager van Leverancier.
Eisnr.	Onderdeel 6. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)
38.	RISICO PRODUCTIEKETEN Risicoanalyse productieketen – eens per jaar – 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 van de top 5 artikelen van Spellen en/of de top 5 artikelen van Hobbyartikelen; - een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. JAARLIJKSE RAPPORTAGE De rapportage bevat in ieder geval: - een risicoanalyse zoals beschreven bij risicoanalyse productieketen inclusief op welke wijze Leverancier de risico's in kaart heeft gebracht; - plan van aanpak hoe Leverancier de risico's in de keten aanpakt. Tijdens een jaarlijks strategisch overleg zoeken we in samenwerking naar hoe we meer inzicht in de keten kunnen krijgen. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn. In bijlage 12 is meer informatie opgenomen aangaande de Internationale Sociale Voorwaarden.

Eisnr.	Onderdeel 7. Facturatie
39.	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 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 Leverancier; - Het KVK-nummer van Leverancier; - Het factuurnummer - De factuurdatum; - De datum (periode) van levering en/of uitvoering; - Naam en adres van Leverancier; - Bank en rekeningnummer van Leverancier; 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; - Leverancier brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Koper in rekening; - Koper 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 Leverancier onverhoopt toch direct zaken doet met een inrichting/dienst/locatie van Koper, 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. 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 Koper toe te voegen waar de betreffende goederen en/of diensten geleverd zijn; - 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; • 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. Zie ook Factureren naar DJI Publicatie dji.nl
40.	Facturen voor geleverde producten worden per bestelling en per locatie achteraf 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.

41.	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 Leverancier, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
42.	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 Leverancier als Koper, dat blokkades en daarmee vertraging in betalingen worden voorkomen. Koper verlangt dat Leverancier na ontvangst van een inkooporder van Koper deze controleert of Leverancier kan leveren conform inkooporder. Mogelijke afwijkingen op een inkooporder kunnen zijn: - 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.minijus.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. Aangepaste order 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. 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. 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.minijus.nl of telefoonnummer 088 0754321. Denk hierbij aan vragen zoals DJI wil dat ik de afleverlocatie in de e-factuur opneem en ik wil weten hoe dat moet of waarop is mijn factuur aan de IND nog niet betaald? 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). Denk hierbij aan vragen zoals Op wat voor manieren kan een e-factuur verstuurd worden aan de rijksoverheid? of Hoe maak ik een e-factuur aan op het leveranciersportaal?
Eisnr.	Onderdeel 8. Kristische Prestatie Indicator (KPI)
43.	Leverancier wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst Spellen en/of Hobbyartikelen beoordeeld op: • Kwaliteit; • Klantbeleving; en • Factuurgedrag. Koper toetst en bespreekt deze KPI's per half jaar DJI-breed aan de hand van: - de verkregen input vanuit de DJI-locaties en van Leverancier (voor onderdeel kwaliteit); - de managementinformatie van Leverancier (voor onderdeel klantbeleving); - de verkregen informatie vanuit de afdeling Financiële Administratie van Koper. De wijze van het sturen van de KPI's is opgenomen in bijlage 14. Op het moment dat de totaalscore (som van de behaalde scores van de KPI's in bijlage 14) lager is dan 16 en/of indien een KPI in gedurende het een jaar consistent een lage score behaalt, stelt Leverancier een verbeterplan op met het doel dat de KPI verbeterd wordt.
Eisnr.	Onderdeel 9. Juridische eisen
44.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst.
45.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).
46.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verbandhoudende wet- en regelgeving.

Eisnr.	Onderdeel 10. Implementatie
47.	Gedurende de implementatie worden minimaal de volgende punten verduidelijkt, uitgevoerd en/of ingevuld: - Spellen: Voor het inrichten van de catalogus van het bestelsysteem van Koper vult Leverancier volledig bijlage 11 in voor het vullen van de catalogus. Separaat levert Leverancier duidelijke en waarheidsgetrouwe foto's ten behoeve van de Catalogus Koper; - Hobbyartikelen: - het inrichten van de Punch-out catalogus; - alternatieve wijze van het plaatsen van bestelling tot het moment van volledige inrichting en functioneren van de punch-out. Voor beide Percelen: - Beschrijving van de samenstelling van het team van Leverancier inclusief de verantwoordelijkheden; - Bekendmaking e-mailadres van Leverancier voor het plaatsen van bestellingen door Koper; - Met de contractmanager IUC DJI vindt afstemming plaats over de wijze van communicatie en informatieoverdracht gedurende de Overeenkomst, onder meer inzake de procedure bij assortimentswijziging, het aanleveren van databestanden bij assortimentswijziging en/of na goedkeuring prijsindexatie, e.d.
48.	De implementatie van de Overeenkomst gaat van start bij gunning van de Opdracht. De Overeenkomst is vanaf ingangsdatum van de Overeenkomst volledig operationeel uitvoerbaar, rekening houdend met het gestelde in eis 16 met betrekking tot Perceel Hobbyartikelen. De kosten die samenhangen met de implementatie zijn voor rekening van Leverancier.