



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Bijlage 5 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Virtual Reality Generator t.b.v. Dienst
Justitiële Inrichtingen

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

Eisnr.	Onderdeel 1. Algemeen
1	Opdrachtnemer is er mee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van Opdrachtgever. Gedurende de periode van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Opdrachtnemer dient hier adequaat op te kunnen reageren. Opdrachtnemer dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal af te nemen en te onderhouden artikelen gedurende de overeenkomstperiode.
Eisnr.	Onderdeel 2. Prijzen/Commercieel
2	Voor het doen van prijsopgave wordt Inschrijver geacht uitsluitend de prijsopgavetabellen (in Excel*) in Bijlage 7 te gebruiken. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabellen. De in het prijzenblad door Inschrijver op te geven kortingspercentage geldt voor alle op te geven tarieven. * Als gebruik van Excel format door Inschrijver niet mogelijk is kan de Inschrijving ook worden aangeleverd in ODF-format (de OpenDocument-indeling).
3	Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingtredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 7 "Prijsofgavetabel". 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. Prijsaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-Index Softwareconsultancy; prijsindex, 2005 2e kwartaal = 100, 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 Opdrachtgever en 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 gebruik gemaakt te worden van het daarvoor door het CBS in plaats gestelde indexcijfer. In voorkomend geval zal dit na overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld. Opdrachtnemer kan eenmaal per jaar, 3 maanden voor afloop van een contractjaar, een indexeringsvoorstel indienen voor de tarieven bij Opdrachtgever 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 Opdrachtgever is Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever in kunnen gaan. Opdrachtnemer conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.
Eisnr.	Onderdeel 3. Bestelproces
4	Opdrachtnemer stemt ermee in dat DJI per e-mail Bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt door Leverancier een e-mailadres voor DJI ter beschikking gesteld.
5	Binnen de DJI wordt gebruik gemaakt van een e-procurement systeem genaamd Leonardo. Dit systeem richt zich op het geautomatiseerd plaatsen en -verwerken van bestellingen en het geautomatiseerd verwerken van de daarmee samenhangende factuurstroom. Om de producten als Opdrachtgever te kunnen bestellen, wordt er een catalogus opgesteld in Leonardo. Op deze wijze worden alle details automatisch op de inkooporder vermeld. De foutmarge in een bestelling wordt hierdoor een stuk kleiner en het bestelproces wordt efficiënter. Voor het inrichten van een catalogus in Leonardo wordt, na voorlopige gunning, door de voorlopig winnende Inschrijver het document 'Catalogus artikelen Leonardo' ingevuld door Opdrachtnemer. Het tweede tabblad van dit document geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie.
6	De opgenomen artikelen in document 'Catalogus artikelen Leonardo' zijn voorzien van foto's. Deze foto's zullen worden ingelezen t.b.v. de catalogus van het bestelsysteem van Opdrachtgever. Het aanleveren van de foto's kan na gunning geschieden.
7	Momenteel vindt het catalogusbeheer bij DJI plaats met behulp van het MS - Excel format. DJI streeft ernaar om in de toekomst Bestellingen via een interface rechtstreeks te laten plaatsvinden bij Opdrachtnemer. Hierdoor zal het catalogusbeheer een verantwoordelijkheid worden van Opdrachtnemer. Inschrijver verplicht zich door zijn Inschrijving hieraan medewerking te verlenen voor zover de technische mogelijkheden hiertoe voor handen zijn.
Eisnr.	Onderdeel 4. Logistiek
8	Voor vragen over Bestellingen, leveringen, facturatie en klachten is een contactpersoon beschikbaar voor DJI.
9	De contactpersoon voor DJI is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur bereikbaar.
10	Bestellingen worden alleen dan in behandeling genomen, door Opdrachtnemer, nadat de Opdrachtnemer een schriftelijke Bestelling heeft ontvangen. De Bestelling dient te zijn voorzien van een gegenereerd Bestelnummer en afkomstig te zijn van een bestelgemachtigde namens de DJI inkooporganisatie.
11	Opdrachtnemer garandeert dat alle Bestellingen van de artikelen zoals opgenomen in bijlage 7 uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na plaatsing van de Bestelling zonder deelleveringen geleverd worden. Deelleveringen zijn enkel mogelijk na overleg en goedkeuring door Opdrachtgever.
12	Iedere aflevering 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: • Bestelnummer • Debiteurennummer

	• Aantal colli • Volledig afleveradres • Omschrijving van de geleverde producten • Aantallen en eenheden per product zoals deze op de Bestelling staan vermeld • Datum van de levering • Backorders en de verwachte leverdatum
13	Zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 2 werkdagen) na aflevering controleert (de bevoegde medewerker/ster van) Opdrachtgever het geleverde. Indien de levering niet voldoet, bijvoorbeeld niet geleverde en/of ontbrekende artikelen, zal hierover z.s.m. maar tenminste binnen 4 werkdagen contact worden opgenomen met Opdrachtnemer. De niet geleverde en/of ontbrekende artikelen dienen vervolgens per omgaande te worden nagezonden. M.b.t. foutief geleverde artikelen dienen er afspraken gemaakt te worden over het retourneren van de eerstvolgende levering mee retour te nemen. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor DJI geen kosten verbonden zijn indien blijkt dat Opdrachtnemer nalatig is geweest. In alle andere gevallen zullen gemaakte kosten doorberekend worden.
14	Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen mogen een Locatie van DJI betreden. De Locatie mag uitsluitend betreden en verlaten worden 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.
Eisnr.	Onderdeel 5. Facturatie
15	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 zakendoet 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.
16	In geval Opdrachtnemer diensten heeft geleverd, factureert Opdrachtnemer per maand en binnen 10 werkdagen na afloop van de overeengekomen vergoedingen, op basis van hetgeen Opdrachtgever is overeengekomen in de bestelorder. Facturen voor geleverde producten worden per maand gefactureerd. 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 maandelijks 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.
17	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.
18	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 ervoor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt. Tot nu toe hebben voornamelijk onderstaande redenen tot blokkades geleid: - levering van vervangende artikelen; - afwijkende prijs per eenheid; - afwijkende verpakkingseenheid; - minimale besteleenheid; - 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 vetgedrukte 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 Opdrachtnemer/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. 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 Opdrachtnemer/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?
19	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot de Rijksoverheid behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
Eisnr.	Onderdeel 6. Dienstverlening
20	Opdrachtnemer zorgt voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat er op tactisch/strategisch niveau in ieder geval 2x per jaar een evaluatiegesprek plaats vindt tussen een door DJI aangewezen contactpersoon van de afdeling contractmanagement, de contracteigenaar binnen DJI en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Op verzoek van DJI kan deze evaluatie frequenter worden georganiseerd. Opdrachtnemer verleent hieraan haar medewerking. Inschrijver dient te verklaren aan deze vraag te voldoen.

21	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen tenminste éénmaal per jaar of zoveel vaker als Opdrachtgever daarom verzoekt, over de uitvoering van deze Overeenkomst en de Bestellingen overleggen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over mogelijke wijzigingen in het assortiment. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever tevens over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget en de prognose van de afname.
22	Opdrachtnemer verstrekt het eerste jaar van de Overeenkomst aan SSC maandelijks binnen drie weken na afloop van iedere kalendermaand (met inbegrip van de laatste maand van de looptijd van deze Overeenkomst) digitaal managementinformatie (in MS Excel / Word). Na het eerste jaar van de Overeenkomst verstrekt Opdrachtnemer per kwartaal de digitale managementrapportage. Deze rapportage dient minimaal te bevatten zowel DJI breed als per Locatie: - Toelichting bij de managementrapportage per maand. - De omzet en aantal van de uitgeleverde artikelen per Locatie. - Het aantal stuks Virtual Reality Generator dat per maand geleverd, gereinigd en/of gerepareerd is; - De oorzaken van defecten, garantie, molest of anderszins wordt vermeld inclusief de doorlooptijd van de verschillende activiteit. - Een overzicht van verrichte reparaties en vervangingen van apparatuur over de afgelopen 12 maanden, opgesplitst per Bestelling. - De cumulatieve maandgegevens gedurende het jaar en van de verstreken jaren. - Leverperformance: het percentage en aantal tijdig geleverde artikelen. - Back-orders: het aantal en reden van eventuele backorders. - Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling per artikel. - De openstaande facturen. - Op aanvraag: de omzet per artikel en het gemiddelde per maand. De definitieve vorm wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na een voorstel hiertoe door Opdrachtnemer.
23	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal gevoerd te worden.
Eisnr.	Onderdeel 7. Juridische eisen
24	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de voorwaarden zoals gesteld in deze aanbesteding, waaronder de Overeenkomst en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2022 (ARBIT 2022).
25	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu.
26	Opdrachtnemer conformeert zich aan demogelijk geldende Europese richtlijnen op het gebied van productveiligheid.
Eisnr.	Onderdeel 8. Kwaliteit- en producteisen Virtual Reality Generator
27	Een Virtual Reality Generator dient te bestaan uit: - o Hardware: Virtual Reality bril, koptelefoon, microfoon, sensoren, stemvormer, bijbehorende standalone laptop; - o Benodigde licentie voor software. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de specificaties van bovengenoemde producten te hebben opgenomen. Het is toegestaan om dit in een aparte bijlage uit te werken.
28	Opdrachtnemer dient voor continuïteit te zorgen in therapie en training aan justitiabelen die reeds gebruik maken van het huidige aanbod van VR CGT binnen DJI. Hierbij moet gedacht worden aan het kunnen aansluiten van de software op de huidige hardware van ClevR B.V., danwel het naadloos kunnen overzetten van het huidige aanbod aan trainingen en therapieën op de hardware en software.

	De huidige hardware van CleVR B.V. ziet er als volgt uit: • BTO X-BOOK 17X1190 17,3" 144HZ/N7/FHD, Intel CPU, GPU RTX 3070/3080, 16GB DDR4 (3200MHz), 250GB Samsung 980 pro NVME • Surface Pro 7, Intel CPU + Type Cover • Logitech Zone Wired • Oculus (Rift S) of HP Reverb G2 • 3M Peltor Worktunes Pro • APC Overspanningsbeveiliger 2300W • Rolkoffer Samsonite • Cooler Master NotePal ErgoStand III • Diverse accessoires, kabels en adapters
29	De door Inschrijver aangeboden Virtual Reality Generator dient op het moment van inschrijven gevalideerd te zijn door middel van wetenschappelijk onderzoek. Inschrijver dient dit te onderbouwen met behulp van literatuur en onderzoeksresultaten. Inschrijver dient deze onderbouwing toe te voegen aan de Inschrijving als aparte bijlage.
30	Er dienen minimaal 5 bestaande omgevingen te zijn waarbij menselijke interactie zich afspeelt.
31	Het dient mogelijk te zijn om nieuwe omgevingen te creëren conform de wensen van Opdrachtgever.
32	De virtuele omgeving moet 'real-time' te besturen zijn met betrekking tot hand- en armbewegingen, stemgeluiden en stressverhogende interventies.
33	De virtuele omgeving kan 'real-time' gebruik maken van een stemvormer.
34	Er dienen minimaal 5 stemgeluiden aanwezig te zijn, waarbij in ieder geval een vrouwenstem, mannenstem en een stem van een jongere.
35	Er dienen minimaal 20 realistische avatars in de bestaande omgevingen gebruikt te kunnen worden met daarin een diversiteit aan huidskleuren, sekse, etnische achtergrond, kleding/uniformen en leeftijd.
36	De avatars moeten 6 basisemoties kunnen uitdrukken met gezicht en lichaamshouding, te weten: verdriet, blijdschap, walging, boosheid, verrassing en angst.
37	De interactie met de avatars dient zowel in een staande en zittende houding plaats te kunnen vinden.
38	Vanwege de realiteit van de werelden en de mogelijkheid om stressinterventies te kunnen plegen, moet het mogelijk zijn om vooraf de inzet van de omgevingsavatars te kunnen bepalen. Ter illustratie: de justitiabele moet alleen of met meerdere anderen in een supermarkt geplaatst kunnen worden. Daarnaast moet het mogelijk zijn om vooraf de stemming van de omgevingsavatars te kunnen bepalen. Hierbij valt te denken aan neutraal, chagrijnig en blij.
39	Naast normale niet-stressverhogende lichaamstaal, zoals lichte handbewegingen, moet het mogelijk zijn om minimaal 3 stressverhogende lichaamstaal toe te passen op de avatar, zoals bijvoorbeeld wijzen, naar de speler toe buigen, wegwuiven of een middelvinger geven.
40	De Virtual Reality bril dient ook gebruikt te kunnen worden met de eigen bril van de patiënt en/of medewerker.
41	Binnen de beschikbare virtuele werelden moet de avatar in rust geen statische houding aannemen.

42	De bewegingen van de deelnemer dienen tot op zekere hoogte te kunnen worden geregistreerd door middel van sensoren zodat de virtuele omgeving hiermee rekening kan houden bij dichterbij komen van de avatar en het aanpassen van de omgeving n.a.v. de kijkrichting van de deelnemer.
43	Naast dat trainers de beschikking moeten hebben over de parameters om de avatars en de emoties te besturen is het ook noodzakelijk dat de trainer kan meekijken met hetgeen de deelnemer ervaart zodat een juiste besturing kan plaats vinden.
44	De bediening van de avatars dient door de trainers / behandelaren op 1 scherm te kunnen worden bediend.
45	Het systeem dient te functioneren zonder gebruik van internet en/of wifi.
46	Inschrijver dient bij de levering van de Virtual Reality Generator te zorgen voor productinformatie, informatie omtrent installatie en een gebruikershandleiding (zowel geplastificeerd als in boekvorm). Ten behoeve van de afdeling Contractmanagement dienen deze ook digitaal aangeleverd te worden.
47	Opdrachtnemer zorgt voor een gebruikershandleiding (zie eis 46). Op het moment dat er door Opdrachtnemer een aanpassing plaatsvindt in de software, danwel een nieuwe toepassing wordt geïmplementeerd dient Opdrachtnemer de bestaande gebruikershandleiding daarop aan te passen. Zodra deze aanpassingen zijn verwerkt dienen deze documenten gedeeld te worden met Opdrachtgever.
48	De technische installatie van de Virtual Reality Generator dient in de dagelijkse praktijk gebruiksvriendelijk te zijn.
49	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden artikelen, opgenomen in bijlage 7 van het Beschrijvend document, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (dus inclusief de eventuele verlengingen) leverbaar is, tenzij Opdrachtgever akkoord gaat met vervanging van (één van) de huidige artikelen door nieuwe(re) versies/uitgaven.
50	Hardware: Opdrachtnemer levert een standalone laptop met voldoende specificaties om de software naar behoren te kunnen draaien, nu en in de nabije toekomst (uitgangspunt is 4 jaar, zie eis 57). Daarbij wordt o.a. vermeld welke processor, rekenkracht, intern geheugen/cache en grafische kaart benodigd is. DJI houdt zich het recht voor in een latere fase vervangende laptops uit een ander contract aan te schaffen, waarbij de specificaties in overleg met Opdrachtnemer worden aangeleverd.
51	Opdrachtnemer garandeert dat geen persoonsgegevens worden opgeslagen danwel uitgewisseld.
Eisnr.	Onderdeel 9. Levensduur, service, garantie/onderhoud, helpdesk en training
52	Opdrachtnemer dient gedurende de implementatie een technische training te verzorgen op locatie van maximaal 1 dag voor circa 8 medewerkers die hiermee de behandelingen en trainingen aan ingeslotenen of andere medewerkers gaan verzorgen. Daarnaast dient Opdrachtnemer elk jaar, in overleg met de Opdrachtgever, een opfristraining te verzorgen voor nieuwe medewerkers en reeds getrainde medewerkers, waarbij in deze opfristraining ook eventuele uitbreidingen en/of nieuwe mogelijkheden aan bod komen. In bijlage 7 Prijzenblad dient u hiervoor een prijs op te geven.
53	In geval van operationele en/of technische gebreken dient er 1 ^e lijnsondersteuning (helpdesk) door Opdrachtnemer aangeboden te worden tijdens kantoortijden, maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Binnen één (1) uur dient Opdrachtnemer middels een bericht DJI te informeren over de oplostijd met daaraan een maximale oplostijd van 4 uur.
54	In geval van technische gebreken dient er door middel van een handleiding trouble shooting door DJI-medewerkers uitgevoerd te kunnen worden. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan het ter plaatse herstarten van de hardware en software. Deze handleiding dient door

	Opdrachtnemer meegeleverd te worden bij iedere Virtual Reality Generator.
55	Opdrachtnemer biedt 2^e lijns ondersteuning aan op de Virtual Reality Generator, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, na aflevering, installatie en gebruiksklare oplevering door Opdrachtnemer en acceptatie door Opdrachtgever. Onder 2^e lijnsondersteuning verstaat DJI het volgende: - DJI maakt gebruik van uw standaardsoftware, hierdoor verwacht DJI mee te worden genomen in de ontwikkelingen waarbij kosteloos updates en/of upgrades van de Virtual Reality Generator en aanpassingen en/of wijzigingen ten behoeve van de Virtual Reality Generator door Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van nieuwe interventies, zoals nieuwe werelden, stemmen, avatars etc. Deze updates en/of upgrades en aanpassingen en/of wijzigingen worden door Opdrachtnemer verwerkt in de nieuwe versie(s) van de Virtual Reality Generator. In overleg met de desbetreffende contactpersoon van de Locatie zal Opdrachtnemer afstemmen waar, bij Opdrachtnemer of op een locatie van DJI, de updates en/of upgrades alsook aanpassingen en/of wijzigingen uitgevoerd zullen worden. - Indien er een reparatie/patch benodigd is dient de reparatie/patch binnen 24 uur (5 dagen per week, met uitzondering van het weekend) gereed te zijn, gerekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever Opdrachtnemer daarom heeft verzocht (= Fixed time). In overleg met de desbetreffende contactpersoon van de Locatie zal Opdrachtnemer afstemmen waar, bij Opdrachtnemer of op een locatie van DJI, de reparatie/patch uitgevoerd zal worden.
56	Indien de benodigde reparatie/patch niet binnen de maximumtijd (binnen 24 uur) wordt gehaald, levert Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, echter binnen 2 x 24 uren (5 dagen per week, met uitzondering van het weekend), na de in eis 55 genoemde melding aan Opdrachtnemer, een vervangend apparaat kosteloos in bruikleen.
57	Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van 5 jaar. Mocht een apparaat of component van de Virtual Reality Generator niet de technische levensduur van 5 jaar halen, dan levert en installeert Opdrachtnemer op locatie kosteloos een technisch minimaal gelijkwaardig apparaat of component van het geïntegreerde Virtual Reality Generator.
58	Indien Opdrachtnemer van mening is dat een Storing aan de geleverde Virtual Reality Generator is veroorzaakt door molest of verkeerd gebruik toont zij dit gemotiveerd aan. Opdrachtgever is gerechtigd om de oorzaak van een Storing door een derde te laten toetsen.
59	Indien in onderling overleg wordt besloten dat bijvoorbeeld de updates en/of upgrades alsook aanpassingen en/of wijzigingen op de locatie van Opdrachtnemer worden uitgevoerd is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van ophalen en terugbrengen van de Virtual Reality Generator of delen ervan. Opdrachtnemer zet een geschikt persoon, verpakking en vervoersmiddel in voor het ophalen en terugbrengen van de Virtual Reality Generator dan wel delen ervan (zoals de standalone laptop). Dit kan bijvoorbeeld een koeriersdienst zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onder andere de juiste verzekering bij transport. De kosten van dit vervoer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
60	Voor personeel van Opdrachtnemer dat garantie/onderhoud verzorgt geldt het volgende: Opdrachtgever stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever. Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffende in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx

	Elke medewerker van Opdrachtnemer die door hem voor de uitvoering van de Overeenkomst en Nadere overeenkomst(en) bij Opdrachtgever op een Locatie tewerkgesteld wordt, zal onderworpen worden aan een VOG procedure. Alleen in het geval de medewerker van Opdrachtnemer in bezit komt van de VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring (bijlage 11 van het Beschrijvend document) kan overleggen, zal Opdrachtgever toestemming verlenen aan Opdrachtnemer om de betreffende medewerker in te zetten. Bij ontbreken van een VOG kan de toegang tot de inrichting worden ontzegd. Opdrachtnemer meldt hiertoe vooraf de in te zetten monteurs aan bij de betreffende Locatie/inrichting. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het aanvraagformulier voor de VOG NP (NP= Natuurlijke personen) is toegevoegd als bijlage 10 van het Beschrijvend document.
Eisnr.	Onderdeel 10. Eisen m.b.t. Nadere overeenkomst(en)
61	Het sluiten van een Nadere overeenkomst geschiedt altijd schriftelijk, waarbij de volgende vormen mogelijk zijn: a. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Overeenkomst bij een opdrachtwaarde lager dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') kan in de vorm van een bestelopdracht met opdrachtbevestiging gebaseerd op de overeengekomen bestelprocedure of desgewenst door een getekende Nadere overeenkomst af te sluiten op basis van het model Nadere overeenkomst. b. Het sluiten van een Nadere overeenkomst onder de Overeenkomst bij een opdrachtwaarde gelijk aan of hoger dan het alsdan van toepassing zijnde drempelbedrag voor Europees aanbesteden (voor 'leveringen') kan uitsluitend in de vorm van een getekende Nadere overeenkomst plaatsvinden op basis van het model Nadere overeenkomst. Voor de levering en het onderhoud van nieuwe hardware zal in de regel een Nadere Overeenkomst worden gesloten. Zowel bij een bestelopdracht met opdrachtbevestiging als de Nadere Overeenkomst wordt de looptijd opgenomen.
62	De voorwaarden van de Overeenkomst zijn van toepassing op alle Nadere overeenkomsten die onder de Overeenkomst worden afgesloten.
63	In een Nadere overeenkomst worden tussen een Opdrachtgever en Opdrachtnemer – in aanvulling op en als verdere verbijzondering van de bepalingen van de Overeenkomst – meer gedetailleerde afspraken gemaakt over de daadwerkelijke levering en onderhoud aan Opdrachtgever. Een Nadere overeenkomst wordt gesloten in de vorm van een getekende Nadere overeenkomst (op basis van Bijlage 12 Model Nadere overeenkomst).
64	In aanvulling op en als verdere verbijzondering van een Nadere overeenkomst kunnen indien nodig nog locatie specifieke afspraken worden vastgelegd.
Eisnr.	Onderdeel 11. Proof of concept
65	De door Inschrijver aangeboden Virtual Reality Generator (zoals opgenomen in het Prijzenblad) zal na Inschrijving worden gecontroleerd door (een afvaardiging) van de beoordelingscommissie. Gedurende de opschortende termijn wordt van de winnende Inschrijver verlangd DJI te voorzien van de Virtual Reality Generator, zodat deze getest en gecontroleerd kan worden door de beoordelingscommissie. Deze test/controle is gebaseerd op het gestelde in dit Programma van Eisen en op basis van de ingediende wensuitwerkingen, zie bijlage 13 Checklist t.b.v. proof of concept. Indien blijkt dat er niet voldaan wordt aan één of meerdere punten zoals opgenomen in het Programma van Eisen en/of in de ingediende wensuitwerkingen wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd en wordt de gunningsbeslissing herzien.