

Bijlage 1A – Vraagspecificatie

Levering en diensten Verse Lucht Systemen

Datum: 2023-9-4

Versie: 1.0

Status: Definitief

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Algemene Eisen	3
3. Eisen en Wensen Verse luchtsysteem producten	4
3.1 Omvang levering aanblaasunit en kap/helm	4
3.2 Omvang levering onderhoud	5
3.3 Omvang Levering reinigen en schoonmaken	5
3.4 Software	5
3.5 Optie prijs Wensen	5
4 Omvang levering van diensten	5
5 Markering producten en artikelen	6
6 Testen en productpresentatie	7
7 Garantie en levensduur	7
8 Leveringen	8
9 Certificeringen en/of documenten	9
10 Prijzen en tarieven	10
11 Logistiek	11
12 Duurzaam	11
13 Implementatie	11
14 Oplevering documenten	11
15 Instructie verse luchtsysteem	11
16 Contractmanagement	12

1. Inleiding

ProRail is verantwoordelijk voor het onderhoud, de vernieuwing, de uitbreiding en de veiligheid van het Nederlandse spoorwegnet. Binnen ProRail hebben we de afdeling VL- Incidentenbestrijding (ICB). Deze afdeling zorgt ervoor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Daarnaast zorgt VL Incidentenbestrijding ook een belangrijke rol in het voorkomen van incidenten. Denk hierbij aan het voorkomen dat derden op of langs het spoor voor onregelmatigheden zorgen, wandelaars langs het spoor, snel een overweg willen passeren terwijl dit niet meer mag.

Op het Nederlandse spoor komen ook aanrijdingen met personen voor. In de afhandeling van deze incidenten moeten het spoor (de baan) en de trein gereinigd worden. Dit proces wordt het proces van reinigen genoemd. Incidenten met het karakter aanrijding komen zo'n 250x per jaar voor. De afdeling Incidentenbestrijding (ICB) van ProRail voert deze werkzaamheden uit. ProRail Incidentenbestrijding kent landelijk 4 standplaatsen (Zwolle, Eindhoven, Utrecht en Rotterdam) en 3 satelliet posten (Schiphol, Rotterdamse haven en Emplacement Kijfhoek).

De Verse Lucht Systemen worden gebruikt bij reinigingswerkzaamheden. Het Verse Lucht Systeem is een persoonlijk beschermingsmiddel welke door de collega's wordt gedragen ter bescherming tegen biologische agentia en geur.

2. Algemene Eisen

1.	De Inschrijver verklaart, doormiddel van het indienen van een Inschrijving, dat hij voldoet aan de in deze Vraagspecificatie Levering en Diensten, bijlage 1A, en het Technisch Programma van Eisen, bijlage 1B, met de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.	EIS
2.	De overeenkomst treedt naar verwachting in werking medio Q1-2024. De overeenkomst heeft een looptijd van zes (6) jaar met een optie tot verlenging van twee (2) maal 1 (één) jaar en eindigt na verloop van deze looptijd van rechtswege.	EIS
3.	De Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de (concept) overeenkomst.	EIS
4.	De Inschrijver stemt in met de ProRail B.V. Algemene Inkoopvoorwaarden 2017 laatste versie 1-01-2023.	EIS

In het kader van de werkzaamheden reiniging wil ProRail ICB een Verse Luchtsysteem aankopen en instandhouden. ICB wenst een Overeenkomst van Levering en Diensten af te sluiten voor dit Verse luchtsysteem.

Voor de onder benoemde producten die geleverd dienen te worden bij opdracht gelden de eisen en wensen opgesteld in twee (2) documenten:

1. Vraagspecificatie Leveringen en Diensten, bijlage1A (dit document).
2. Technisch Programma van Eisen en Wensen, bijlage 1B.

De producten die hieronder staan vermeld zullen bij gunning als vervanging van bestaande Persoonlijke Beschermingsmiddelen aangekocht gaan worden. Deze producten dienen geprijsd te worden op het prijzenblad, bijlage 7 en zullen gelden als inschrijfsom voor de aanbesteding.

Alle benoemde optie producten, reservedelen, slijtdelen in het prijzenblad dienen ook ingevuld te worden maar maken geen deel uit van de inschrijfsom.

3. Eisen en Wensen Verse luchtsysteem producten

3.1 Omvang levering motor aangedreven aanblaasunit en kap/helm

3.1.1 Motor aangedreven aanblaasunit inclusief bijbehorende delen	
Aantal	Product omschrijving
44	Levering aanblaasunits inclusief markering QR- code en serienummer.
44	Levering van een roetfilter type P, deze moet geïnstalleerd zijn op de aanblaasunit.
44	Levering van een geurfilter (odeur filter) deze moet geïnstalleerd zijn op de aanblaasunit.
44	Levering accu inclusief markering QR- code en serienummer.
44	Levering acculader voor de accu inclusief markering QR- code en serienummer.
104	Levering eenvoudige te reinigen gordelriem inclusief markering QR- code en serienummer.
104	Ademluchtslang inclusief markering QR- code en serienummer.

3.1.2 Kap/helm onderdeel	
Aantal	Product omschrijving
104	Levering kap/helm inclusief markering QR- code en serienummer. Is initiële bestelling voor start gebruik eerste 3-5 jaar.

3.1.3 Beschermmiddelen voor onderdelen verse luchtsysteem	
Aantal	Product omschrijving
44	Levering beschermhoes of tas voor aanblaasunit inclusief, markering QR-code en serienummer.
60	Levering kap/helm tassen voor aanblaasunit, inclusief markering QR-code en serienummer.
44	Levering afdekhoes ter bescherming voor heel vuilwerk omgeving, aanblaasunit, inclusief markering QR-code en serienummer.

3.1.4 Levering filters		
Aantal	Product omschrijving	
1600	Stuks Roetfilter type P per jaar (jaarbesteding) 200 stuks per jaar	6+ 2 optie jaren
8000	Stuks geurfilter (odeur filter) per jaar (kwartaal bestelling) 1000 stuks per jaar	6+ 2 optie jaren
	<u>Afname van 1000 stuks geurfilter (odeur filter) gaat per 250 Stuks per kwartaal</u>	

3.2 Omvang levering onderhoud

3.2.1	Inspectie en preventief onderhoud	
Aantal	Product omschrijving	Aantal jaren benodigd
352	1 maal Inspectie en preventief onderhoud aanblaasunit inclusief ademluchtslang per jaar. = 44 x 8 jaar	6+ 2 optie jaren

3.3 Omvang Levering reinigen en schoonmaken

3.3.1	Reinigen/ schoonmaken en algemene inspectie	
Aantal	Product omschrijving	Aantal jaren
8000	250 x 4 kap/helm, inclusief ademluchtslang, reinigen en algemene Inspectie na inzet per jaar 8 x 1000 keer per jaar	6+ 2 optie jaren

3.4 Software

3.4.1	Update software	
Aantal	Product omschrijving	Aantal jaren
352	Update software aanblaasunit per jaar, mits noodzakelijk, Minimaal een x per jaar prijsopgave = 44 x 8 jaar	6+ 2 optie jaren

3.5 Optie prijs Wensen

3.5.1		
Aantal	Product omschrijving	
1	Lamp / verlichting die op kap/helm gemonteerd kan worden.	Deze dient als optie meegenomen te worden in het prijzenblad echter telt niet mee in het totaal van de inschrijfsom zie tab 1.2 opties prijzen bijlage 7 prijzenblad.

4 Omvang levering van diensten

4.1	Het jaarlijks uitvoeren van inspectie/onderhoud aanblaasunits volgens fabrikantvoorschriften en laatste regel -en wetgeving.	EIS
4.2	Inspectie /onderhoud welke dient uitgevoerd te worden volgens fabrikantvoorschriften van de Inschrijver, hier wordt onder verstaan: 1. Routine-inspectie en onderhoud: alle activiteiten gericht op het organiseren en uitvoeren van het beheer en het onderhoud op basis van de verplichtingen die voortvloeien uit wetten, voorschriften, garantiebepalingen en veiligheidsoverwegingen. 2. Preventief onderhoud: het type onderhoud dat zich richt op het voorkomen van storingen gedurende bepaalde gebruikperiodes of de tijdsduur van het operationeel functioneren waar nodig na reinigen.	EIS

	3. Correctief onderhoud: het technisch onderhoud dat zich richt op het herstellen en repareren van opgetreden storingen en gebreken na operationele inzet.	
4.3	Het vervangen van slijtdelen, waar nodig, tijdens jaarlijks inspectie en onderhoud.	EIS
4.4	Het reinigen en inspectie van de kap/helm na operationele inzet.	EIS
4.5	Inschrijver zal in het onderhoudsplan aangeven middels een schema hoe het onderhoud zo efficiënt mogelijk zal worden uitgevoerd. Hierbij eventueel rekeninghouden met diverse intervallen (mits van toepassing) van de apparatuur volgens de voorschriften van de fabrikant en laatste regel – en wetgeving.	EIS
4.6	Inschrijver dient over een service locatie in Nederland te beschikken om deze werkzaamheden binnen de gestelde tijd van 5 werkdagen te kunnen leveren. Dit vanwege de operationele beschikbaarheid voor incidenten bestrijding te allen tijde te waarborgen door ICB ProRail.	EIS

5 Markering producten en artikelen

5.1	De producten voorzien van markering met een QR-code, waarvan het nummer door ProRail aangereikt wordt uit Ultimo software systeem. De markering en QR-code blijft bij onderstaande eisen zichtbaar en bruikbaar gedurende de gehele levensduur van het product en/of artikel.	EIS
5.2	De volgende producten moeten voorzien van een gemarkeerde ProRail QR-code: 1. Motor aangedreven aanblaasunit 2. Ademluchtslang aanblaasunit 3. Kap/helm 4. Accu (type long -life) 5. Acculaders 6. Decontaminatie gordelriem 7. Koffer aanblaasunit 8. Beschermtas kap/helm 9. Beschermhoes aanblaasunit voor vuilwerk omgeving Het nummer voor de QR-code te maken wordt bij ProRail ICB in het software programma Ultimo geproduceerd en zal ook door ProRail worden aangeleverd. Inschrijver maakt een QR-code aan en bevestigt deze op het gewenste product.	EIS
5.3	De gehanteerde QR-codes dienen gemaakt te zijn van materiaal dat bestand is tegen oliehoudende producten, UV- licht, voorbeeld merk Light-house Europe BV type nr. CPMUB01 afmeting 106 mmx1mtr rol of vergelijkbaar product.	EIS
5.4	Bij elke levering levert de Inschrijver een lijst in MS Excel met onderstaande informatie: a) Type product, bijv.kap/helm, aanblaasunits, etc. b) Fabrikant en model c) Serienummer d) Identificatienummer van de QR-code ProRail welke is aangereikt door ProRail.	EIS
5.5	Kosten voor aanschaffen en aanbrengen van de markering (serienummer, QR-code) zijn voor Inschrijver.	EIS

	Deze kosten dienen te zijn verwerkt in de aanschafprijzen van de producten/artikelen waarop dit van toepassing is verklaard.	
--	--	--

6 Testen en productpresentatie

6.1	Verificatietest Verse luchtsysteem compleet ProRail wil een verificatietest uitvoeren zoals beschreven in de Leidraad. Inschrijver dient hiervoor 4 complete verse luchtsystemen aan te leveren. De verificatieronde zal na inschrijving en voor gunning intern plaats vinden door 4 personen van ICB. De verificatietest zal bij eventuele gunning van het contract deel uitmaken van de initiële Levering. Zie voor details verificatietest bijlage en de beschrijving in de Leidraad.	EIS
6.2	Product presentatie en Instructie verse luchtsysteem Vooraf aan de verificatietest, 6.1, zal Inschrijver een demonstratie en instructie geven van de werking van het verse luchtsysteem op juiste werking zoals gevraagd in het Technisch PvE., bijlage 1B.	EIS

7 Garantie en levensduur

7.1	De garantietermijn van een compleet geleverd verse luchtsysteem en losse onderdelen bedraagt minimaal 24 maanden zoals aangegeven in artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden ProRail 2017 laatste versie 1-01-2023.	EIS
7.2	De garantie gaat in op de datum van (op) levering 100% volgens de gestelde Eisen in artikel 2.1. De garantiedatums van de geleverde goederen worden vastgelegd in een datasysteem van de Inschrijver waarin ProRail een account heeft om dit te kunnen inzien.	EIS
7.3	Alle direct aan de levering van goederen gerelateerde kosten ingevolge garantie en/of garantie werkzaamheden komen voor rekening van Inschrijver. Hieronder worden inbegrepen alle kosten welke gemaakt moeten worden voor of door derden van de Inschrijvers om herstel mogelijk te maken, dan wel de kosten voor het herstellen van de gevolgen van de oorzaak en verder zoals aangegeven in Artikel 14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden ProRail 2017.	EIS
7.4	ProRail verstaat onder technische levensduur dat het product minimaal voldoet aan alle eisen in het Technisch PvE, bijlage 1B. De te-leveren producten hebben onderstaande minimale technische levensduur, gerekend vanaf leveringsdatum. 1. Motor aangedreven aanblaasunit 6 jaar. 2. Ademluchtslang aanblaasunit 6 jaar. 3. Kap/helm 3 jaar. 4. Accu minimaal 3 jaar. 5. Acculaders 6 jaar. 6. Eenvoudig te reinigen gordelriem 6 jaar.	EIS
7.5	Inschrijver dient een productverantwoordelijkheid te garanderen gedurende de minimale technische levensduur van de producten, bij de aanname dat het gebruik	EIS

	en onderhoud wordt uitgevoerd volgens de gebruiks- en onderhoudsvorschriften van Producent, ongeacht of onderhoud door Inschrijver zelf wordt uitgevoerd.	
7.6	Daarnaast dient Inschrijver ook producten met fabricagefouten of veiligheidsissues kosteloos vervangen of repareren gedurende de technische levensduur van producten.	EIS
7.7	Inschrijver biedt een naleveringsgarantie van de aangeboden producten en toebehoren (zoals vervangingsonderdelen, slijtdelen etc.) gedurende de technische levensduur van een product, zoals omschreven in het Technisch PvE. en looptijd contract.	EIS
7.8	een nalevering niet meer mogelijk is, dient een aantoonbaar vergelijkbaar model/onderdeel aangeboden te worden onder dezelfde voorwaarden. Inschrijver dient ProRail tijdig op de hoogte te stellen in als een Indien product of toebehoren uit de productie zal worden genomen.	EIS

8 Leveringen

8.1	De levering van producten en artikelen zal in overleg tussen Inschrijver en ICB ProRail afgestemd en worden ingepland zodat het geruisloos kan worden geïmplementeerd.	EIS
8.2	Voor levering van de middelen moeten deze eerst geregistreerd worden in ULTIOMO, zie eis 9.5. Verder kunnen / zullen ook leveringen op verschillende ICB ProRail locatie plaatsvinden dit zal in overleg tussen partijen afgestemd worden.	EIS
8.3	Levering van vervangingsonderdelen is maximaal 5 werkdagen na bestelling.	EIS
8.4	Inschrijver stuurt een digitale orderbevestiging binnen 2 werkdagen na plaatsing order door ProRail.	EIS
8.5	Alle leveringen vinden plaats op het overeengekomen afleveradres(sen) voor rekening en risico van de Inschrijver.	EIS
8.6	ProRail kan besluiten om voor levering toegangspassen aan de inschrijver te verstrekken. De inschrijver stemt er mee in en verklaart dat deze toegangspassen volgens geldend ProRail reglement en werkafspraken worden gebruikt. Misbruik kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.	EIS
8.7	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd kan worden geleverd zal binnen 1 werkdag door de Inschrijver te allen tijde telefonisch én middels e-mail contact worden gezocht met de besteller, waarbij de contractmanager altijd in schriftelijk of middels e-mail cc. in kennis wordt gesteld en worden zonder voorafgaande melding en goedkeuring door de besteller en/of contractmanager niet geaccepteerd.	EIS
8.8	De Inschrijver dient foutief geleverde artikelen zo snel als mogelijk om te ruilen en de juiste te leveren. Aan het verzoek tot retourneren zijn voor ProRail geen kosten verbonden.	EIS

8.9	Bij levering wordt geen afval als touw, dozen e.d. achtergelaten op de losplaats. Pallets blijven eigendom van Inschrijver en dienen als statiegeld te worden beschouwd.	EIS
8.10	Deelleveringen dienen zo veel mogelijk voorkomen te worden.	EIS
8.11	De Inschrijver gaat ermee akkoord dat bij ontvangst van de artikelen in eerste instantie alleen getekend wordt voor ontvangst van het aantal colli. Hiervoor wordt de leveringsbon ondertekend. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats middels de pakbon.	EIS
8.12	De verplichting tot betaling van de levering ontstaat pas na acceptatie en Controle pakbon en juist afgetekende leveringsbon.	EIS
8.13	Pakbon Alle afleveringen dienen te zijn voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient Buiten de doos verpakt te zijn. Op de pakbon dienen tenminste de volgende onderwerpen te zijn opgenomen: • afleveradres; • naam besteller; • inkoopafroepordernummer; • naam artikel; • artikelnummer artikel; • hoeveelheid artikel; • manco's; (verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering; bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering.	EIS
8.14	Inschrijver is instaat bij ernstige gevallen van spoedleveringen en/of leveringen buiten kantooruren zo snel als mogelijk een product of artikel te kunnen leveren.	EIS

9 Certificeringen en/of documenten

9.1	De certificaten zijn uitgegeven door onafhankelijk laboratorium voor het uitvoeren van fysische of chemische testen en metingen. Het laboratorium is geaccrediteerd voor het uitvoeren van de betreffende test. Het testrapport is ondertekent door een persoon die garant staat voor een onafhankelijke testresultaat.	EIS
9.2	Van alle producten die geleverd moeten worden zoals beschreven in het Technische programma van Eisen met de daarbij behorende EN-NEN normeringen en wet en regelgeving dient een bijhorend certificaat en/of document per product aangeleverd te worden.	EIS
9.3	Na reinigen / schoonmaken aangeleverde middelen dienen voor retour zending te zijn voorzien van een schriftelijk bewijs van reiniging en inspectie.	EIS
9.4	Inschrijver beschikt over een digitaal opslagsysteem waar alle Certificeringen en/of documenten m.b.t. de producten die aan ProRail geleverd Geborgd zijn.	EIS
9.5	ProRail gebruikt het software programma ULTIMO waarin zij al haar bij ICB in gebruik zijnde Assets, middelen etc. registreert en mutatie bijhoud per asset.	EIS

	Voor levering van de middelen dient de Inschrijver de registratie in te voeren in het Ultimo systeem van ProRail. Hiervoor dient hij aan te geven hoe deze verbinding kan worden gerealiseerd middels zijn bestaande digitale systemen. ProRail en Inschrijver zullen hiervoor samen een plan opstellen hoe dit uitgevoerd kan gaan worden.	
--	--	--

10 Prijzen en tarieven

10.1	Inschrijver zal het prijzenblad, bijlage 7, invullen zoals aangegeven in de Instructie. Alleen tab 1.1 en 1.2, als totale inschrijfsom voor de Inschrijving, maakt deel uit van de gunningscriteria Prijs zoals in de Leidraad beschreven.	EIS
10.2	Inschrijver dient alle gevraagde prijzen volledig in te vullen met gebruikmaking van uitsluitend het prijzenblad.	EIS
10.3	Negatieve bedragen en kortingen (deze dienen in de prijs te zijn verwerkt) Mogen niet aanvullend worden ingevuld in het Prijzenblad. Wanneer dit wel is aangegeven op het prijzenblad wordt u uitgesloten van verdere deelname.	EIS
10.4	Indexering prijzen en tarieven zie Overeenkomst.	EIS
10.5	Alle prijzen bij 1.1 t/m 1.4 zijn inclusief alle kosten en levering DDP locaties ProRail.	EIS
10.6	Inschrijver dient het prijzenblad, rechtsgeldig ondertekend, in via TenderNed. Het niet volledig invullen van dit formulier, het aanbrengen van wijzigingen of het doen van aanvullingen buiten de specifiek daarvoor gemarkeerde cellen in de prijzenbladen kan leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving, zie Leidraad.	EIS
10.7	Aanvullende kosten die eventueel tijdens de looptijd van het contract alsnog worden opgevoerd voor de gevraagde producten en artikelen zullen niet vergoed worden, behalve de afgesproken indexeringskosten.	EIS
10.8	Inschrijver zal de optionele prijzen en tarieven invullen op het prijzenblad die verder gevraagd worden op tab 1.3 t/m 1.4 invullen voor de reservedelen en aanvullende producten van het Verse luchtsysteem hiervoor gelden de zelfde condities zoals in 10.3.	EIS
10.9	Inschrijver zal optioneel invullen diverse manuur en services tarieven, werkplaats tarief, logistiek vervoer die verder gevraagd worden op tab 1.4 invullen, hiervoor gelden de zelfde condities zoals in 10.3.	EIS
10.10	Deze prijzen en tarieven zijn vast tot 31 december 2024 en kunnen tussentijds niet geïndexeerd worden, zie artikel 7.4 Overeenkomst.	EIS

11 Logistiek

11.1	ProRail zal de logistieke handelingen zelf uitvoeren van de alle producten / Apparatuur welke naar de Inschrijver vervoerd moet worden voor inspectie, reinigen, keuring, reparatie en onderhoud etc. en retour. ProRail en Inschrijver zullen hierover afspraken maken na opdracht en dit vastleggen in een Protocol welk onderdeel wordt van de Overeenkomst.	EIS
11.2	Inschrijver dient de keuringen, reinigingen en onderhoud binnen 5 werkdagen gereed te hebben voor retour zending naar ProRail. De aflevering en ophaal dagen vallen niet binnen de 5 werkdagen.	EIS

12 Duurzaam

12.1	Inschrijver dient aan te geven in een plan van aanpak hoe zijn ambities zijn op Het gebied van verduurzaming. Denk hierbij reductie verpakking gebruik, Recycling ingeleverd artikelen, productie proces van zijn toeleveranciers, emissie loos transport, etc.	EIS
------	---	-----

13 Implementatie

13.1	Inschrijver verleent (na gunning) kosteloos medewerking aan ProRail om samen het implementatieplan (G1), zoals ingediend voor de kwalitatieve beoordeling in de Leidraad, opstellen over de uitlevering van alle producten en alle bijkomende zaken voor de inrichting van leveringsproces, onderhoud, het reinigen, uitvoeren inspectie, verzending gereedmaken etc. Inschrijver mag hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.	EIS
------	---	-----

14 Oplevering documenten

	Documentatie producten	
14.1	Alle productinformatie van de goederen en het verse luchtsysteem zoals onderhoud omschrijving met termijnen, reservedelen, gebruiks- en bedieningsinstructies, tekeningen, dienen in de Nederlandse taal opgeleverd te worden.	EIS
14.2	Onderhoudsinstructie voor ProRail hoe zij zelf de controles dagelijks, wekelijks maandelijks of per halfjaar kan uitvoeren op goede werking van alle apparatuur, exclusief apparatuur aangeleverd door ProRail.	EIS
14.3	Catalogus van alle reserve en slijtdelen per product in Nederlandse taal	EIS
14.4	Levering op een digitale drager	EIS

15 Instructie verse luchtsysteem

15.1	Instructie Inschrijver zal een instructie verzorgen per standplaats (5) aan 2 medewerkers van ProRail afdeling ICB waarin de volgende instructies worden behandeld: De algemene werking en uitleg van het verse luchtsysteem met de daarbij behorende PBM's.	EIS
------	--	-----

	De storingen die zich voor kunnen doen per geïnstalleerde apparatuur en hoe deze op te lossen. De instructies zullen in overleg met ICB ProRail afgestemd worden.	
--	---	--

16 Contractmanagement

16.1	Inschrijver wijst in haar organisatie één of enkele contactpersonen aan die gelden als vast aanspreekpunt voor alle gerelateerde zaken (zowel contractueel als operationeel). Dit aanspreekpunt moet in staat zijn om alle voorkomende vragen in behandeling te nemen. Inschrijver draagt bij afwezigheid van deze personen zorg voor een goede vervanging zodat er tijdens kantooruren altijd een ter zake kundig persoon bereikbaar is voor Opdrachtgever. dit wordt vastgelegd in het DAP, welke onderdeel is van de Overeenkomst.	EIS
16.2	Inschrijver en Opdrachtgever hebben minimaal één keer per jaar overleg. Tijdens dit overleg worden de issues aangaande de dienstverlening besproken. Daarnaast zal er ruimte zijn om andere relevante zaken te bespreken. Opdrachtgever en Inschrijver evalueren tenminste één keer kwartaal, halfjaar of Per jaar de samenwerking en dienstverlening met het oog op continu verbeteren. Zij zullen samen de inhoud van de rapportage afstemmen en de frequentie van Het overleg (per kwartaal, halfjaar of jaar) dit wordt vastgelegd in het DAP, welke onderdeel is van de Overeenkomst.	EIS