



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Bed-, bad- en keukentextiel

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

Kenmerk : DJI-B+KTEXTIEL-23
Datum : 14-2-2024
Versienummer : 1.1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Leverancier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

Indien uit (een document van) de Inschrijving lijkt dat niet voldaan wordt aan het Programma van Eisen kan Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving terzijde te leggen. Indien het niet voldoen aan het Programma van Eisen naar oordeel van Aanbestedende dienst een kleine omissie of verschrijving betreft, zal Aanbestedende dienst de Inschrijver hierover een verduidelijkingsvraag stellen. Blijkt naar oordeel van Aanbestedende dienst uit de beantwoording van de verduidelijkingsvraag dat de inschrijver niet geheel en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen voldoet, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet meer voor gunning in aanmerking, omdat dit dan een voorwaardelijke inschrijving betreft.

In dit Programma van Eisen worden begrippen gebruikt, deze zijn met een hoofdletter geschreven. Deze zijn opgenomen in de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN	4
2	KWALITEITSEISEN BED-, BAD- EN KEUKENTEXTEL	4
3	EISEN AAN DE DIENSTVERLENING	5
4	EISEN AAN HET PERSONEEL	5
5	HET BESTELPROCES	6
6	FINANCIËLE EISEN	8
7	COMMUNICATIE, RAPPORTAGE EN PRESTATIEMETING	10
8	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	11

1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Leverancier heeft een landelijke dekking en garandeert Producten landelijk (in iedere provincie) te kunnen leveren.
3.	Leverancier garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het niveau van uitvoering van de Opdracht nakomt en hiervoor de benodigde voorraden zal aanhouden. De wasserijen van Koper bestellen periodiek in bulk de 'Moving goods' (zie bijlage 7 Technische specificaties Producten en Formulier D Prijzenblad).
4.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Het personeel van Leverancier dient zich te houden aan het toelatingsbeleid van de betreffende locatie, deze worden na gunning gedeeld.
5.	Uitsluitend medewerkers van de Leverancier die een VOG en een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de locaties betreden. De locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Raamovereenkomst dienen te worden uitgevoerd.

2 Kwaliteitseisen bed-, bad- en keukentextiel

Eisnr	Omschrijving
6.	Alle door Inschrijver aangeboden en te leveren Producten zijn gedurende de duur van de Raamovereenkomst in minimaal de gevraagde kwaliteit leverbaar, zoals gespecificeerd in bijlage 7 'Technische specificaties Producten', danwel zoals overeengekomen tussen Partijen en beschreven in de geactualiseerde technische beschrijvingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
7.	De te leveren Producten zijn geschikt om te wassen met een totaalwasmiddel (dus geen fijnwasmiddel of een wasmiddel voor speciale kleuren).
8.	De te leveren Producten moeten op 60 graden gewassen kunnen worden en moeten daarmee voldoen aan de Technische specificaties zoals in bijlage 7 'Technische specificaties Producten'.
9.	Daar waar BCI katoen wordt voorgeschreven in de aanbestedingsdocumenten mag men een aantoonbaar gelijkwaardig keurmerk hanteren.
10.	<p>Inschrijver levert – als onderdeel van de Inschrijving - een stofstaal aan van alle 'Moving goods' plus een logo van de Inschrijvende partij op elke stof, in minimaal A5 formaat waarvan alleen de kleur mag afwijken van de specificatie (zie bijlage 7 Technische specificaties Producten).</p> <p>Daarnaast levert Inschrijver de benodigde Producten aan die onderdeel zijn van het Programma van Wensen (Wens 2).</p> <p>Stofstalen dienen in gesloten verpakking te worden verzonden aan danwel afgegeven bij: Inkoop Uitvoeringscentrum DJI – Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV Den Haag T.a.v. Robin Huël. Onder vermelding: NIET OPENEN (Stofstalen) - Kenmerk: DJI-B+KTEXTIEL-23</p> <p>De Producten dienen in gesloten verpakking te worden verzonden aan danwel afgegeven bij: Inkoop Uitvoeringscentrum DJI – Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV Den Haag T.a.v. Robin Huël. Onder vermelding: NIET OPENEN (Producten) - Kenmerk: DJI-B+KTEXTIEL-23</p> <p>Stofstalen en Producten dienen uiterlijk 21 maart 2024 voor 12:00 uur door het IUC DJI te zijn ontvangen.</p>
11.	De Inschrijver waaraan de opdracht voorlopig gegund wordt, geeft bij de voorlopige gunning in het kader van de aanbesteding transparantie over onder andere de oorsprong, ecologische voetafdruk (CO2 verbruik, Waterdepletie en Fossiele energie) van zowel de in zijn aanbod toegepaste materialen als van de productie en vervoer van alle Producten, door een Productpaspoort voor alle Producten aan te maken.

	<p>De aangemaakte Productpaspoorten gelden als nulmeting. Leverancier zal gedurende de looptijd van Overeenkomst verbeteringen aanbrengen ten aanzien van de ecologisch voetafdruk.</p> <p>Leverancier zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van Koper tweemaal verbeterde Productpaspoorten aanleveren. Koper heeft als mogelijkheid om de paspoorten te laten auditeren. Kosten voor het auditeren zijn voor rekening van Koper, tenzij Inschrijver ingevulde waarden onvoldoende kan onderbouwen en/of afwijkingen worden geconstateerd.</p>
12.	Koper heeft het recht, gedurende de gehele duur van de Overeenkomst, controle uit te oefenen op de kwaliteit en de soort van de te verwerken grondstoffen, materialen etc., alsmede op de samenstelling en de wijze van vervaardiging van de Producten. Indien dit nodig wordt geacht kunnen van de te verwerken materialen en grondstoffen monsters worden getrokken die op de gestelde eisen worden onderzocht.
13.	Indien Koper besluit gedurende de looptijd van de Overeenkomst (technische) modificaties in te voeren, op basis van de doorontwikkeling die Leverancier voorstelt, garandeert Leverancier hieraan medewerking te verlenen.
14.	Indien Koper besluit gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg met Leverancier modificaties goed te keuren en door te voeren, levert Leverancier, voordat Opdracht wordt gegeven voor de fabricage of de assemblage, van ieder van dit Product een aangepaste stofstaal aan in minimaal A5 formaat en een geactualiseerde technische beschrijving van de Producten.

3 Eisen aan de dienstverlening

Eisnr	Omschrijving
15.	<p>Op verzoek van de productmanager van DJI kunnen Producten worden toegevoegd, vervangen of verwijderd uit de DJI catalogus. Producten die gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de catalogus worden toegevoegd, vallen ook onder de voorwaarden van de Overeenkomst. Wijzigingen in het assortiment worden binnen 5 werkdagen verwerkt door de Leverancier.</p> <p>Koper behoudt zich het recht en de vrijheid voor om bij veranderingen in het assortiment een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren.</p>
16.	Wijzigingen in het assortiment met betrekking tot verpakkingseenheden of anderszins kunnen, op voorwaarde dat de besteleenheden (zie formulier D) binnen de kaders van de Overeenkomst blijven, alleen na vooraf schriftelijk akkoord van Koper (IUC DJI Contractmanagement) worden doorgevoerd. Door Koper schriftelijk goedgekeurde wijzigingen gaan op zijn vroegst 30 kalenderdagen na goedkeuring in en kunnen vanaf dat moment door Koper besteld worden en door Leverancier geleverd worden.
17.	Leverancier zal zich net als Koper proactief in zetten om gezamenlijk de kwaliteit van handelen in al zijn facetten te verbeteren. Met als doel een voor beide Partijen optimaal resultaat op het gebied van duurzaamheid, prestatie, prijs en Producten.

4 Eisen aan het personeel

4.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
18.	<p>Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Leverancier die werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.</p> <p>Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis, zie bijlage 11 'Informatieblad VOG Leverancier DJI'. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in het bezit komt van de VOG, krijgt van hij van Opdrachtgever toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van de Leverancier. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link.</p>

4.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
19.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

5 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
20.	<p>Leverancier neemt alleen schriftelijke inkooporders in behandeling, die zijn voorzien van een gegeneerd Ordernummer en afkomstig zijn van een bestelgemachtigde namens de DJI inkooporganisatie. Zonder Ordernummer kan niet worden gefactureerd.</p> <p>Na iedere Bestelling stuurt de Leverancier binnen één werkdag (maandag t/m vrijdag) een orderbevestiging aan het Klanten Contact Centrum (hierna: KCC) per e-mail naar ssc@dji.minjus.nl. Het levertermijn gaat lopen op het moment dat de orderbevestiging bij het SSC DJI is binnengekomen.</p>
21.	<p>Leverancier controleert na ontvangst van een inkooporder van Koper of Leverancier deze order kan leveren conform de inkooporder. Leverancier controleert de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artikelnummer; ▪ Omschrijving; ▪ Aantal; ▪ Eenheid; ▪ Prijs; ▪ Bedrag per orderregel. <p>Zodra Leverancier een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Leverancier contact op met het KCC (ssc@dji.minjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Leverancier duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het SSC DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan Leverancier overgaan tot de daadwerkelijke Levering.</p> <p>Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is niet 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.</p> <p>Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Leverancier ontvangen inkooporder, dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Revisies op inkooporders zijn herkenbaar aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel bevat bovendien een vet gedrukte tekst met de term 'geannuleerd'. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt.</p> <p>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 door de afdeling Inkoop van het SSC DJI dienen te worden opgelost.</p> <p>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.</p>
22.	<p>DE CATALOGUS</p> <p>Voor deze opdracht vinden bestellingen plaats via een zogenaamde catalogus. Hiervoor wordt een catalogus opgesteld in het financieel- en inkoopstelsel Leonardo. Het beheer van de catalogus is belegd bij Koper. Wanneer Koper artikelen bestelt, wordt de bestelling via de e-mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Leverancier. Alle besteldetails worden zo automatisch op de inkooporder vermeld.</p> <p>Voor het inrichten van een catalogus in Leonardo wordt Bijlage 11 'Format e-catalogus en instructies Leonardo' ingevuld door Leverancier. Het tweede tabblad van deze bijlage geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie. Bij eventuele wijzigingen in de opgenomen artikelen, informeert Leverancier Koper (contractmanagement SSC/IUC) uiterlijk 1 maand van vooraf hiervan schriftelijk op de hoogte. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Koper (contractmanagement SSC/IUC).</p>

	<p>Op verzoek van Koper (contractmanagement SSC/IUC) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de catalogus.</p> <p>Inschrijver conformeert zich aan de procedure zoals beschreven in deze eis.</p>
23.	<p>Onder de volgende omstandigheden behoudt Koper zich het recht voor producten ergens anders te bestellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien het bestelde product/de eenheid niet (tijdig) geleverd kan worden door Leverancier; ▪ Indien het bestelde product/de eenheid niet geleverd kan worden en Koper niet instemt met het geboden alternatief; ▪ Indien de geleverde producten bij de keuring niet worden geaccepteerd.
24.	<p>Momenteel vindt het catalogusbeheer bij Opdrachtgever plaats met behulp van het MS - Excel formaat. Opdrachtgever streeft ernaar om in de toekomst bestellingen via een interface rechtsreeks te laten plaatsvinden bij Leverancier. Hierdoor zal het catalogusbeheer een verantwoordelijkheid worden van Leverancier.</p> <p>Door inschrijving verplicht u zich, voor zover de technische mogelijkheden hiertoe voor handen zijn, hieraan uw medewerking te verlenen.</p>
25.	<p>Leverancier garandeert dat alle Bestellingen van de Producten, zoals opgenomen in bijlage 7 uiterlijk binnen 5 werkdagen na het plaatsen van de Bestelling, zonder deelleveringen geleverd worden bij de in de Bestelling vermelde locatie. Deelleveringen zijn enkel mogelijk na overleg en goedkeuring door Koper. Leverancier zal zich maximaal inspannen om deelleveringen te voorkomen.</p>
26.	<p>Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
27.	<p>Uiterlijk binnen 2 werkdagen na aflevering controleert de bevoegde medewerker/-ster van Koper de Levering. Indien de Levering missende Producten bevat wordt zo spoedig mogelijk, tenminste binnen 5 werkdagen na constatering door Koper, contact opgenomen met Leverancier.</p> <p>Meldingen van Koper aan Leverancier inzake niet geleverde (ontbrekende) Producten worden direct, uiterlijk binnen 5 werkdagen, na melding door Koper door Leverancier nagezonden.</p>
28.	<p>Kwaliteitscontrole: Geconstateerde (verborgen) gebreken op/in het Product zelf worden na ontdekking binnen 5 werkdagen door Koper gemeld bij Leverancier.</p> <p>Producten met geconstateerde (verborgen) gebreken worden door Leverancier uit de omloop genomen en derhalve niet opnieuw (na eventuele reparaties) aangeboden aan de locaties.</p>
29.	<p>Voor foutief geleverde Producten worden afspraken gemaakt over de wijze van retourneren van deze Producten. Leverancier is verplicht de foutief geleverde Producten binnen 5 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.</p> <p>In geval retourneringen plaatsvinden in verband met foutief bestelde Producten (door Koper) kan Leverancier verzend- en handelingskosten in rekening brengen. De verzendkosten worden berekend aan de hand van de geldende tarieven van PostNL.</p> <p>Eventuele kosten worden in rekening gebracht. Leverancier is verplicht fout bestelde Producten (door Koper) uiterlijk binnen 5 werkdagen, na melding door Koper op te halen. Leverancier dient voor verzend- en handelingskosten een aparte factuur te sturen onder vermelding van de betreffende locatie.</p>
30.	<p>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.</p> <p>Indien een leverdag valt op een in Nederland erkende feestdag dan dient de levering de eerstvolgende werkdag plaats te vinden.</p>
31.	<p>Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde Producten, opdat de kans op schade is geminimaliseerd.</p>

6 Financiële eisen

6.1 Prijzen

Eisnr	Omschrijving
32.	Voor het doen van prijsopgave wordt Inschrijver geacht uitsluitend de prijsopgavetabellen (in Excel) in Formulier D Prijzenblad te gebruiken. Volg nauwlettend de invulinstructies zoals opgenomen in Formulier D Prijzenblad.

6.2 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
33.	<p>WANNEER</p> <p>De tarieven in deze overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 01-02-2026 en vervolgens elk jaar zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn.</p> <p>HOE</p> <p>Voor zover van toepassingen worden de tarieven geïndexeerd op basis van de producentenprijzen (PPI).</p> <p><u>Indexering van DJI-Beddengoed-001-1persoons en DJI-Beddengoed-001-2p:</u> Op basis van het CBS-indexcijfer (2015=100) Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, Verbruiksprijzen, Producten (PRODCOM) 13922 Geconfectioneerde artikelen van textiel voor huishoudelijk gebruik.</p> <p><u>Indexering van alle overige Producten:</u> Op basis van het CBS-indexcijfer (2015=100) Consumentenprijzen CPI 000000 Alle bestedingen.</p> <p>Op basis van het CBS-indexcijfer (2015=100) Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, Verbruiksprijzen, Producten (PRODCOM) 13921 Andere geconfectioneerde artikelen van textiel.</p> <p>Prijsaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-index volgens de formule: $\text{prijs_nieuw} = \text{prijs_vorig} * (\text{CBS_nieuw}/\text{CBS_vorig})$ Waarbij: Prijs_nieuw = de nieuwe prijs voor het komend contractjaar Prijs_vorig = de prijs van het afgelopen contractjaar CBS_nieuw = het meest recente indexcijfer CBS_vorig = het vorige indexcijfer</p> <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p>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.</p> <p>WIE</p> <p>Leverancier dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering een voorstel tot indexering in bij de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden.</p> <p>Een niet tijdig (minimaal 3 maanden voor afloop van een contractjaar) indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na het niet tijdige indexatieverzoek in kunnen gaan. Leverancier conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.</p> <p>Leverancier past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging van kracht.</p> <p>*) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</p>

6.3 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
34.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
35.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 9 'Bijsluiter e-factureren'. Leverancier factureert vanuit één (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Leverancier, dan communiceert Leverancier dit voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst.
36.	<p>Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via 'zaken doen met DJI'. Ook aan deze eisen moet u voldoen.</p> <p>Naast de wettelijke eisen heeft DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Iedere factuur voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; ▪ Leverancier factureert de geleverde Producten achteraf en per Inkoopordernummer; ▪ Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); ▪ Op verzoek van Koper vermeldt Leverancier aanvullend een kostenplaats of projectnummer van de inrichting/dienst/locatie op de factuur; ▪ Leverancier vermeldt op de factuur het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Koper aan Leverancier verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; ▪ Leverancier vermeldt op de factuur de naam van de contactpersoon van Koper; ▪ Leverancier vermeldt op de factuur: <ul style="list-style-type: none"> - De afgenomen Producten; - De afgenomen hoeveelheid; - De eenheidsprijs exclusief btw; - Het btw-tarief; - Eventuele kortingen op bestellingen. <p>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.</p> <p>Contact bij vragen over DJI-specifieke gegevens of aan DJI-gerichte facturen Leverancier kan vragen die betrekking hebben op DJI-specifieke gegevens of aan DJI-gerichte facturen stellen aan het KCC (ssc@dji.minjus.nl of telefoonnummer 088 0754321).</p> <p>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).</p>
37.	Leverancier factureert per Inkoopordernummer binnen 10 dagen na Levering. Desgewenst kunnen, alleen op initiatief van Koper (SSC/IUC DJI), afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen.
38.	Leverancier dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur te accepteren. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
39.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Koper in rekening heeft gebracht, binnen één (1) jaar na het eerste tijdstip waarop Leverancier dat had mogen doen.

7 Communicatie, rapportage en prestatiemeting

7.1 Communicatie en overleg

Eisnr	Omschrijving
40.	Leverancier stelt één vast contactpersoon aan voor Koper, waarvan een medewerker van Leverancier de eindverantwoordelijkheid heeft. Dit team dient als aanspreekpunt voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden en vragen en is bereikbaar op werkdagen van ten minste 08:30 uur tot ten minste 17:00 uur. Aanspreekpunten vanuit Koper zijn de productmanager, contractmanager IUC DJI en hoofd arbeid PI Vught.
41.	Leverancier voorziet in een service- en klachtenafdeling zowel telefonisch als per e-mail. Leverancier garandeert dat 98% van het aantal klachten over Producten binnen een periode van 14 werkdagen wordt afgehandeld. Koper bepaald of klacht als gegrond en afgehandeld kan worden beschouwd. Tussen Partijen zullen hierover nadere afspraken worden gemaakt.
42.	Het door Leverancier in te zetten personeel voor deze Opdracht beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
43.	Leverancier gaat er mee akkoord dat er op tactisch/strategisch niveau in ieder geval elk kwartaal een (evaluatie)gesprek plaats vindt tussen een door DJI aangewezen contactpersoon van de afdeling contractmanagement, de contracteigenaar binnen DJI en de accountmanager van de Leverancier. Op verzoek van DJI kan deze evaluatie frequenter worden georganiseerd. Leverancier verleent hieraan haar medewerking en zal hiervoor geen kosten in rekening brengen.
44.	Leverancier gaat er mee akkoord dat er tweemaal per jaar een overleg is waarin inzicht wordt gegeven in de marktontwikkelingen, productontwikkeling, verbeteringsvoorstellen, ontwikkelingen op het gebied van duurzame materialen en producten ten aanzien van de Opdracht, (on)mogelijkheden voor doorontwikkeling van het gecontracteerde Producten, de verpakking en/of dienstverlening.

7.2 Rapportage

Eisnr	Omschrijving
45.	<p>Inschrijver levert aan de afdeling contractmanagement van IUC DJI uiterlijk de tweede week na afloop van elk kwartaal een (elektronische) kwartaalrapportage in Excel met daarin in ieder geval de volgende gegevens, gespecificeerd naar de locaties die vallen onder deze Overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Overzicht van de geleverde Producten; ▪ Omzet per Product; ▪ Omzet per locatie; ▪ Order per Product; ▪ Aantallen per Product; ▪ Aantal ontvangen klachten; ▪ Doorlooptijd/afhandeling van klachten; ▪ 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; ▪ Uitsplitsing van de Bestellingen uit catalogus en buiten catalogus; ▪ Aantal alternatieve leveringen c.q. wijzigingen in de DJI-catalogus; ▪ Totaal afnameoverzicht uitgesplitst per locatie; ▪ Overige bijzonderheden. <p>Rapportage dient minimaal te voldoen aan de meegestuurde bijlage 12 'Voorbeeld rapportage', verdere inhoud en vorm van de rapportage zal in overleg met de afdeling contractmanagement van het IUC DJI worden bepaald. Aan (de werkzaamheden en leveren van betreffende) de kwartaalrapportages zijn voor DJI geen kosten verbonden.</p>

7.3 Prestatiemeting

Eisnr	Omschrijving
46.	<p>Leverancier richt zijn dienstverlening op het behalen van de kritische prestatie indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 13 bij het Beschrijvend document:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesmeting; ▪ Kwaliteit van de Producten bij binnenkomst. <p>In bijlage 13 'Kritische Prestatie Indicatoren' zijn meetinstrumenten uitgewerkt op basis waarvan de KPI's getoetst zullen worden door de afdeling contractmanagement van het IUC DJI.</p>

8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

8.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eisnr	Omschrijving
47.	<p>RISICO PRODUCTIEKETEN</p> <p>Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door Leverancier aangeleverd. De risicoanalyse gaat in op de eerste schakel van het productieproces. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces; ▪ een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. <p>PLAN VAN AANPAK MITIGEREN RISICO'S</p> <p>Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak mitigeren risico's door Leverancier verstrekt. Dit plan gaat in op de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer/Leverancier zal leveren om de risico's te mitigeren; ▪ een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer/Leverancier zal leveren; ▪ (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. <p>JAARLIJKSE RAPPORTAGE</p> <p>Gedurende de Overeenkomst rapporteert Leverancier jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Leverancier zijn uiterste best heeft gedaan en maximale inzet heeft getoond om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren.</p> <p>De rapportage moet eveneens gelijktijdig openbaar worden gemaakt. Dit kan als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Leverancier weergeeft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Leverancier. Hierin is minimaal het volgende opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een risicoanalyse zoals beschreven bij risicoanalyse productieketen; ▪ de maatregelen die, in het jaar waarover gerapporteerd wordt, zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; ▪ de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; ▪ informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. <p>De rapportage is vormvrij, maar moet voor de begrijpelijkheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.</p>