



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Tabaks- en rookwaren

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : TN446286
Datum : 05 januari 2024
Versienummer : 1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen. Dit maakt deel uit 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.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' (formulier B) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Inhoudsopgave

1	UITVOERING VAN DE OPDRACHT	3
2	CONTRACTMANAGEMENT	7
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	9
4	FINANCIËLE AFHANDELING	10

1 Uitvoering van de Opdracht

1.1 Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing zijn voor het uitvoeren van de Opdracht voor 'tabaks- en rookwaren'.
2.	Leverancier is er mee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van DJI. Gedurende de periode van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier dient hier adequaat op te reageren. Leverancier dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal af te nemen producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.2 Het bestel- en leverproces

Eis	Omschrijving												
Tijd en plaats bestellingen en leveringen													
3.	Leverancier heeft een landelijke leveringsdekking.												
4.	Producten worden door Leverancier zelf afgeleverd op de in scope zijnde Locaties van DJI (zie paragraaf 2.3.2 van het Beschrijvend document). U maakt bij de levering geen gebruik van koeriersdiensten en/of pakketdiensten en/of vergelijkbare oplossingen.												
5.	Onderstaand zijn de geëiste bestel- en leverfrequenties van de Opdracht opgenomen. Deze zijn voor alle Locaties gelijk. <table><tr><th colspan="2">Bestelling</th><th colspan="2">Levering</th></tr><tr><th>Frequentie</th><th>Besteltermijn</th><th>Leverdag(en)</th><th>Levermoment</th></tr><tr><td>1x per week</td><td>48 uur</td><td>Vaste dag per week</td><td>Tussen 8u en 16u</td></tr></table> Vooralsnog is er voor gekozen om niet een vaste dag per week vast te leggen in de uitvraag. Tijdens de implementatie wordt mede in samenspraak met de Leverancier alsook de Locaties, per Locatie de vaste wekelijkse bestel- en leverdag vastgelegd.	Bestelling		Levering		Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment	1x per week	48 uur	Vaste dag per week	Tussen 8u en 16u
Bestelling		Levering											
Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment										
1x per week	48 uur	Vaste dag per week	Tussen 8u en 16u										
6.	In uitzonderlijke gevallen kan er zonder meerkosten een spoedbestelling geplaatst worden. Levering van spoedbestellingen vinden uiterlijk binnen 24 uur plaats. Elke Locatie mag maximaal één spoedbestelling per kwartaal plaatsen. Indien er meer spoedbestellingen plaatsvinden, brengt Leverancier Koper hiervan op de hoogte en treden partijen in overleg om tot een passende oplossing te komen.												
7.	Elke levering wordt separaat verpakt en wordt voorzien van een fysieke pakbon. Indien mogelijk wordt de digitale pakbon van de levering verstrekt via de webshop of digitaal via e-mail van de besteller. De fysieke pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: - Contractnummer (409-nummer) en kostenplaatsnummer; - Debiteurennummer; - Aantal colli; - Volledig afleveradres; - Contactpersoon van de betreffende DJI Locatie; - Omschrijving van de geleverde producten; - Prijs per stuk/per eenheid en totaalprijs; - Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; - Datum van de levering.												
8.	Het kan zijn dat er sprake kan zijn van wachttijden bij de het afleveren van de goederen. Uiteraard doet DJI er alles aan om dit te voorkomen en te minimaliseren. U dient rekening te houden met een levertijd van een half uur. Mocht blijken dat er frequent langere levertijden zijn, dan, dan treden Koper en Leverancier hierover met de Locaties in overleg om hier nadere afspraken over te maken.												
Controleren van leveringen en herstel bij eventuele afwijkingen													
9.	Indien Leverancier de bestelling op de aangegeven leverdag niet volledig kan uitleveren door bijvoorbeeld onvoldoende voorraad van een product, dient Leverancier hierover 1) zowel schriftelijk als telefonisch contact op te nemen met de Locatie om hen te informeren en hiervoor een passende oplossing overeen te komen als een alternatief product danwel een nieuwe leverdag, 2) de vervangende danwel missende producten alsnog zo spoedig als mogelijk na te leveren binnen een termijn van maximaal 2 werkdagen 3) hierop te rapporteren en dit terug te laten komen in de managementrapportages. Tijdens de implementatie kan de gewenste aanpak per Locatie verfijnd worden.												
10.	Indien afwijkingen van bestellingen bij levering wordt geconstateerd, bijvoorbeeld niet geleverde en/of ontbrekende en/of afwijkende producten, dan meldt besteller dit binnen uiterlijk 24 uur na levering. Dit in het geval een levering van een bestelling in aantal, soort, kwaliteit of anderszins afwijkt van hetgeen is besteld. Besteller kan schriftelijk en/of telefonisch zijn klacht melden bij de Leverancier. Leverancier dient in dit geval de gedane melding direct te herstellen middels nalevering, doch uiterlijk binnen 24 uur na melding. Besteller wordt per e-mail geïnformeerd dat het gewenste product in backorder staat. De geplande leverdatum wordt ook vermeld in de e-mail. De nalevering dient voorzien te zijn van het originele bestelnummer en van een gescheiden fysieke en digitale pakbon.												
11.	Te ruilen en/of verkeerd geleverde producten worden met een door Leverancier opgestelde retourbon door Koper geretourneerd tijdens het eerstvolgende levermoment van Leverancier.												

12.	Indien een geleverd product, of onderdeel daarvan, een verborgen gebrek bevat of als er schade is aan de banderol, dan zal Koper dit gebrek binnen een redelijke termijn na ontdekking aan Leverancier mededelen. Leverancier zal het betreffende gebrek herstellen, dan wel over gaan tot vervanging van het betreffende product. Leverancier zal geen kosten voor het herstellen van dit gebrek en/of vervanging van het product in rekening brengen.										
13.	Er zijn voor DJI geen kosten voor leveringen, nazenden en/of het retourneren.										
Transport en verpakking											
14.	Leveringen dienen zodanig verpakt te worden dat deze stabiel zijn voor transport en het in-/uitladen.										
15.	Opstapeling van producten dient te voldoen aan het volgende: zware producten onder, etiketten aan buitenkant, waarbij de producten zoveel als mogelijk in één (1) rolcontainer, box of doos worden geplaatst. Uiteraard met inachtneming van de Arbeidsomstandighedenwet.										
Bestelwaarde											
16.	Koper zet in op de volgende minimale bestelwaarde. <table border="1" data-bbox="279 548 981 672"> <thead> <tr> <th>Locatie</th><th>Minimale bestelwaarde*</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>In-Made winkels</td><td>€ 5.000,-</td></tr> <tr> <td>FPC Oostvaarderskliniek</td><td>€ 1.000,-</td></tr> <tr> <td>FPC Veldzicht</td><td>€1.000,-</td></tr> <tr> <td>RJJI</td><td>€ 750,-</td></tr> </tbody> </table> * Excl. btw Mocht blijken dat er frequent bestellingen geleverd dienen te worden met een kleinere bestelwaarde, dan treden Koper en Leverancier hierover met de Locaties in overleg om hier nadere afspraken over te maken.	Locatie	Minimale bestelwaarde*	In-Made winkels	€ 5.000,-	FPC Oostvaarderskliniek	€ 1.000,-	FPC Veldzicht	€1.000,-	RJJI	€ 750,-
Locatie	Minimale bestelwaarde*										
In-Made winkels	€ 5.000,-										
FPC Oostvaarderskliniek	€ 1.000,-										
FPC Veldzicht	€1.000,-										
RJJI	€ 750,-										

1.3 De webshop (het bestelportaal)

Eis	Omschrijving
17.	Ter ondersteuning van het bestelproces dient Leverancier gebruik te maken van een geautomatiseerd proces in de vorm van een webshop. Dit systeem is onderdeel van de aangeboden dienstverlening, zonder dat Koper investeringen moet doen in software of hier een aparte overeenkomst voor moet sluiten. Koper dient de webshop middels een webinterface te kunnen raadplegen.
18.	Leverancier stelt via een inlog de webshop beschikbaar waarmee Koper ten minste realtime inzicht verkrijgt in de volgende gegevens: - Productcatalogus: het specifieke overeengekomen assortiment: naam product, afbeelding product, van toepassing zijnde verpakkingen- en besteleenheden; - De (inkoop)prijs excl. btw; - De van toepassing zijnde btw; - De banderolprijzen; - Bestelhistorie per bestelling incl. besteld assortiment en prijzen; - Indien mogelijk de digitale pakbonnen; - De contactgegevens van de Leverancier (klantenservice). De gegevens dienen op ten minste de volgende authenticatieniveaus inzichtelijk te zijn: - Inlognaam; - Kostenplaatsnummer; - Locatie; - DJI geheel. Per inlognaam, klant-/kostenplaatsnummer of Locatie dient er een specifiek assortiment en bijbehorende afspraken en voorwaarden inzichtelijk gemaakt te worden.
19.	De door Leverancier aangeboden webshop dient per inlognaam ten minste de volgende functionaliteiten te bieden: - Producten bekijken; - Producten bestellen (bestelproces); - Winkelmandfunctie; - Afrekening (op factuur) op basis van de aan de inlog gekoppelde kostenplaats; - Zoek- en sorteerfunctie op basis van categorie, merk, prijs en besteldatum; - Automatische e-mailnotificatie voor bevestiging van de bestelling, verzending en levering (indien gewenst kan dit uitgezet worden).
20.	Alle gedane bestellingen dienen voorzien te zijn van het contractnummer (409-nummer) en het kostenplaatsnummer behorend bij de bestelgemachtigde vanuit de DJI organisatie.
21.	Leverancier biedt via de webshop de mogelijkheid om bestellingen middels een CSV-bestand te importeren, waarbij de CSV-indeling duidelijk gedocumenteerd is en de import probleemloos verloopt.
22.	Leverancier biedt DJI de mogelijkheid om bestellingen middels een cXML-bestand geautomatiseerd aan te leveren. In het cXML-bestand is onder andere opgenomen voor welke Locatie de bestelling is, de bestelde artikelen en de bestelde aantallen (op basis van artikelnummer).
23.	De Leverancier dient inzage te organiseren op verschillende autorisatieniveaus, zoals: - DJI geheel; - Locatie; - Kostenplaatsnummer; - Inlognaam.

	De diverse autorisatieniveaus worden in samenwerking tussen Koper en Leverancier tijdens de implementatiefase ingericht en vastgesteld. De mate van inzage dient afhankelijk te zijn van de rol van de betreffende gebruiker. Elke inlognaam dient gekoppeld te zijn aan een specifiek kostenplaatsnummer en inlognaam. Bestellingen mogen nooit geleverd worden aan de specifieke inlognaam (besteller), enkel aan de daarbij behorende Locatie. <i>Als voorbeeld: medewerkers met een controlerende functie (bijvoorbeeld Contractmanagement) moeten toegang hebben tot alle gegevens (inzage zonder bestelfunctie). Een besteller moet alleen toegang hebben tot de gegevens van de specifieke bestel- en leveringsinformatie van de betreffende Locatie.</i>
24.	Toegang tot de webshop is voorbehouden aan medewerkers van Koper die van Leverancier een loginnaam toegekend hebben gekregen. Dit betreft minimaal 5 persoonlijke herleidbare gebruikersaccounts per bestellende Locatie en minimaal 5 persoonlijk herleidbare gebruikersaccounts voor afdelingen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Hierbij is sprake van verschillende inlogprofielen. Minimaal 30 bestellers moeten gelijktijdig toegang kunnen hebben via de webshop. Koper maakt in de implementatiefase afspraken met Leverancier over welke bestellers toegang krijgen via webshop. Deze afspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures die als bijlage bij de Overeenkomst wordt gevoegd.
25.	De webshop biedt voor Koper toegang op basis van SSO (Seamless Sign On / Single Sign On) middels federatieve service (JustID) op basis van SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language).
26.	Toegang via de webshop wordt gegeven op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Uitgangspunt hierbij is: ▪ Wachtwoordlengte van minimaal 8 posities en complex van samenstelling; ▪ De duur van geldigheid van het wachtwoord is beperkt; ▪ Het aantal inlogpogingen waarna een account wordt geblokkeerd, is beperkt. Wat de exacte voorwaarden zijn (bijvoorbeeld: wanneer een wachtwoord 'complex van samenstelling' is), stemmen Koper en Leverancier af gedurende de implementatie. Dit wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures.
27.	De webshop is gebruiksvriendelijk, intuïtief en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden).
28.	Leverancier garandeert dat de webshop op maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 17.00 uur een beschikbaarheid heeft van ten minste 99%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webshop worden buiten deze uren uitgevoerd. Geen beschikbaarheid van de webshop wordt direct aan Koper gemeld.
29.	De webshop dient te werken middels de Google Chrome, Firefox, Apple Safari en Microsoft Edge browser op basis van responsive design ten behoeve van de optimale weergave.
30.	Alle content die digitaal gepubliceerd wordt moet voldoen aan de eisen uit het Tijdelijke Besluit Digitale Toegankelijkheid.
31.	Leverancier voorziet in de volgende vormen van beveiliging en maatregelen ten aanzien van de webshop: ▪ Beveiliging met een SSL- (Secure Socket Layers) of TLS-beveiligingscertificaat (Transport Layer Security) (applicatieprotocol https); ▪ DDoS-bescherming; ▪ Back-up en recoverysystematiek; ▪ Firewallbescherming; ▪ Bescherming tegen malware en virussen; ▪ Strikte toegangscontrole systematiek; ▪ Periodieke beveiligingsaudits; ▪ Ondersteuning en response op beveiligingsincidenten.
32.	Leverancier dient bereid te zijn om op verzoek van Koper een door een accountant (of vergelijkbaar) uitgevoerd auditrapport ten aanzien van de webshop inclusief de financiële afhandeling van de webshop van Leverancier te overleggen. Aanvullend kan Koper op verzoek de webshop laten auditen door een externe partij (accountant of de Accountantsdienst Rijk (ADR). De kosten zijn in dit laatste geval voor Koper.
33.	Op verzoek draagt de Leverancier zorgt voor een Q&A, handleiding of gebruikersinstructie van de webshop.
34.	DJI heeft de nadrukkelijke wens om het bestelproces van de winkels te optimaliseren en te digitaliseren. Hiervoor heeft zij intern meerdere initiatieven opgestart. Mocht dit gevolgen hebben voor het bestelproces van de tabaks- en rookwaren, dan vragen wij Leverancier hierin mee te denken en waar nodig mee te werken aan de aanpassingen die hiervoor nodig zijn. Voorbeelden van veranderingen in het digitale landschap en de inrichting daarvan zijn: ▪ Wijzigingen aan of verdere digitalisering van de bestelwijze, bijvoorbeeld de introductie van bestelzuilen per locatie; ▪ Wijzigingen aan of verdere digitalisering van bijvoorbeeld de interne kassasystemen. U dient zich in het kader hiervan te conformeren aan de volgende eisen: ▪ Wijzigingen in het assortiment en/of de prijs dienen digitaal middels een nader te bepalen format aangeboden te worden zodat deze direct in het kassasysteem verwerkt kunnen worden; ▪ Er dient gedurende de gehele contractduur een separate testomgeving te bestaan waarin testbestellingen gevalideerd kunnen worden;

	Afbeeldingen van de aangeboden producten dienen op verzoek aan Koper gestuurd te kunnen worden. Een bestand bevat de afbeelding van 1 product en uit de bestandsnaam kan eenduidig worden afgeleid welk product het betreft.
--	--

1.4 Vaststelling en beheer assortiment

Eis	Omschrijving
Het assortiment	
35.	Inschrijver garandeert dat de aangeboden producten zoals opgenomen in formulier D 'Assortiment en prijs' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (dus inclusief eventuele verlengingen) leverbaar zijn. Dit tenzij Koper akkoord gaat met vervanging van (één van) de huidige producten door nieuwe(re) producten.
36.	Het assortiment tabaks- en rookwaren is, daar waar wettelijk verplicht, voorzien van accijnszegels. De accijnszegels vermelden de consumentenprijs, de soort en daar waar van toepassing het aantal sigaretten.
37.	Producten, niet behorend tot het assortiment zoals opgenomen in formulier D 'Assortiment en prijs', echter wel behorend bij de productcategorie tabaks- en rookwaren, neemt DJI eveneens af bij Leverancier. Leverancier levert hiervoor marktconforme prijzen conform de uitwerking in paragraaf 4.1 van dit Programma van Eisen.
38.	Alle door Leverancier geleverde producten, zowel producten vanaf de start behorend tot het assortiment als latere toevoegingen aan het assortiment, dienen te voldoen aan alle genoemde specificaties zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen, de Overeenkomst en alle overige bijlagen.
39.	Gedurende de Overeenkomst kunnen er tweemaal per jaar wijzigingen in het assortiment worden aangebracht. Afgevaardigden van de justitiabelen (gedetineerdencommissie, jongerencommissie, etc.) mogen een maximaal aantal producten wijzigen waarbij het 'één-erop = één-erof principe' geldt. Wijzigingen betreffen alle beschikbare artikelen, waaronder voedingsmiddelen, verzorgingsartikelen en tabaks- en rookwaren. De verwachting is dan ook dat er per half jaar maximaal 5 producten van de lijst zullen wijzigen (toevoegen, verwijderen of vervangen). Wijzigingsverzoeken verlopen via de contractmanager IUC DJI of een ander daartoe aangesteld persoon van de DJI organisatie. Op verzoek verwerkt Leverancier wijzigingen in de webshop (vervanging, toevoeging of verwijderingen) in het assortiment binnen 2 werkdagen na afstemming. Wijzigingen zijn schriftelijk vastgelegd en dienen altijd door contractmanagement IUC DJI goedgekeurd te zijn. Toevoegen producten Indien er vanuit DJI de behoefte is om nieuwe producten toe te voegen aan de webshop, levert Leverancier hiervoor een offerte aan bij de contractmanager van het IUC DJI. Dit conform eis 72 van dit Programma van Eisen. Wijzigen en vervangen producten Indien er vanuit DJI de behoefte is om producten te wijzigen of te vervangen, wordt er in overleg een vergelijkbaar product toegevoegd. Het betreft hier een vergelijkbaar product (in termen van type product, verpakkingseenheid, prijs, etc.). Leverancier dient hiervoor een offerte aan te leveren bij de contractmanager. Dit conform eis 72 van dit Programma van Eisen. Verwijderen producten Indien gewenst kan DJI producten uit het assortiment verwijderen. U dient hiermee akkoord te gaan. Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht.
40.	Koper behoudt zich het recht om het assortiment gedurende de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan te passen indien dit genoodzaakt is vanuit wet- of regelgeving.
41.	Onder de volgende omstandigheden behoudt Koper zich het recht voor producten ergens anders te bestellen: - Indien het bestelde product niet geleverd kan worden en Partijen geen overeenstemming bereiken over een mogelijk alternatief; - Indien het product niet geleverd kan worden conform overeengekomen levertijden; - Indien de geleverde producten bij de keuring niet worden geaccepteerd omdat bijvoorbeeld verpakkingen beschadigd zijn, accijnszegels ontbreken, etc.

1.5 Eisen aan het in te zetten personeel van Leverancier

Eis	Omschrijving
42.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Leverancier zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
43.	Leverancier werkt met een vaste poule aan medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de producten.
44.	Medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de producten mogen naast het Nederlands ook communiceren in het (begrijpelijk) Engels.
45.	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.

46.	Uitsluitend personen die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen mogen een locatie van DJI betreden om goederen af te leveren. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.
47.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van de medewerkers van de Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de producten. Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. 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 Koper toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Leverancier. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link.

2 Contractmanagement

2.1 Implementatie

Eis	Omschrijving
48.	Leverancier is, in overleg en samenwerking met de afdeling contractmanagement van het IUC DJI, verantwoordelijk voor de implementatie van de Overeenkomst naar alle Locaties van DJI. De implementatie moet ervoor zorgdragen dat er invulling wordt gegeven aan de: Leveringszekerheid ten aanzien van de tabaks- en rookwaren door conforme en tijdige en levering waarmee ingesloten worden tevredenheid worden voorzien worden in hun behoefte. Uiterlijk 3 weken voor aanvang van de overeenkomst dient de voorbereiding van de implementatie gereed te zijn. Voor de uitvoering van dit plan brengt Leverancier geen kosten in rekening aan Koper.
49.	Na gunning en gedurende de implementatie wordt in aanvulling op de Overeenkomst in overleg tussen Koper en Leverancier een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vormgegeven waarin nadere afspraken worden vastgelegd. Het Dossier Afspraken en Procedures is in overeenstemming met de Overeenkomst en het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen waaronder het Programma van Eisen en de Nota's van Inlichtingen. Het initiatief ligt bij Leverancier. In de DAP worden tenminste de navolgende onderwerpen met elkaar uitgewerkt. Overigens geldt dat van alle genoemde onderwerpen er gedurende de Overeenkomst nieuwe dan wel aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden. Implementatie en contractmanagement ▪ Daadwerkelijke start operationele levering tabaks- en rookwaren (1 en 17 juli 2024, doch uiterlijk 1 en 17 oktober 2024); ▪ Contactpersonen contractmanagement Koper en Leverancier; ▪ Overlegstructuur en invulling contractmanagement; ▪ Klanttevredenheid (wijze van meten, frequentie, proces, etc.); ▪ Rapportagemogelijkheden; ▪ Escalatie- en klachtenprocedure. Zaken rondom de dienstverlening ▪ Het VOG-aanvraagproces; ▪ Verfijning procedure bij het niet kunnen leveren; ▪ Bestelmomenten en leverdagen per Locatie; ▪ Spoedbestellingen. Het assortiment ▪ Het proces bij assortimentswijzigingen (offerteproces en praktische inrichting); ▪ Verfijning spoedbestellingen. Inrichting webshop ▪ Wijze inlog en wachtwoordmanagement; ▪ Inlogaccounts (incl. aantal), authenticatieniveaus en -rollen; ▪ Eventuele opname mogelijkheid voor meer informatie, overzicht meest-gestelde-vragen of handleiding; ▪ Proces bij evt. mutaties. Locatie specifieke zaken ▪ Contactpersonen; ▪ Wijze levering en huis- en beveiligingsregels; Financiële zaken als prijs en facturatie ▪ Prijswijzigingen op basis van wet- en regelgeving (banderolprijzen); ▪ Nadere offertes; ▪ Wijze facturatie versus de prestatieverklaring (het akkoord van Locaties dat er daadwerkelijk geleverd is. Locaties dienen elke pakbon te ondertekenen als 'prestatieverklaring').

	- Wijze van factureren, factuuradres(sen) en contactgegevens; - Exacte indexatiedatum (start scope In-Made winkels). Ontwikkelingen en optimalisatie - Digitaliseringsontwikkelingen ten aanzien van het bestelproces (bijvoorbeeld integratie van bestelzuilen, kassasysteem, etc.). Mogelijk kan dit gevolgen hebben voor de inrichting of ontsluiting van de webshop van de Leverancier op de systemen van Koper. De impact hiervan wordt dan nader in kaart gebracht. Waar nodig zal Koper redelijkerwijs bijdragen in de eventuele kosten die dit met zich meebrengt.
--	---

2.2 Exitplan

Eis	Omschrijving
50.	Leverancier verleent bij beëindiging van de Overeenkomst alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening naar een (eventuele) nieuwe leverancier te bewerkstelligen. Reden van beëindiging kan zijn het vroegtijdig bereiken van de maximale waarde, het aflopen van de overeengekomen contractperiode of anderszins. De webinterface en opgebouwde dataset dient na afloop van de Overeenkomst nog tot 12 maanden beschikbaar te zijn voor raadpleging.

2.3 Contact en communicatie

Eis	Omschrijving
51.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier vindt tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal plaats.
52.	Leverancier stelt gedurende de Opdracht één eindverantwoordelijke op tactisch en strategisch beschikbaar (accountmanagement). Daarnaast stelt Leverancier een vervanger beschikbaar. Leverancier informeert Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
53.	Het strategisch-tactisch aanspreekpunt is op werkdagen zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar tussen 08.30-16.30 uur.
54.	Leverancier stelt een operationeel contactpersoon danwel contactpunt voor DJI beschikbaar voor vragen over bestellingen, leveringen, retourneren, facturatie en klachten. Deze contactpersoon danwel contactpunt is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08:00 en 16:30 uur.
55.	Na gunning voorziet Leverancier Koper van een beschrijving van de samenstelling inclusief contactgegevens en de verantwoordelijkheden van de contactpersonen / contactpunten.
56.	Alle communicatie met betrekking tot financiële en contractuele zaken wordt gevoerd door het hoofdkantoor van DJI. Wel staat het Leverancier en Locaties vrij om zelf aanvullend contact te onderhouden ten aanzien van operationele zaken zoals bestellingen.
57.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Koper beantwoord en tijdig afgehandeld door Leverancier. Binnen 24 uur dient Leverancier een eerste inhoudelijke reactie te sturen en binnen 48 werkdagen een passende oplossing te presenteren.

2.4 Overlegstructuur

Eis	Omschrijving
58.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert de Leverancier minimaal twee (2) maal per jaar gesprek met Koper. De eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst is dit maandelijks, na deze drie (3) maanden vindt er na het volgende kwartaal een overleg plaats. Dit wordt vervolgens elke zes (6) maanden gecontinueerd. Op verzoek van Koper kan de frequentie kosteloos aangepast worden. Het gesprek gaat over de uitvoering en voortgang van de uitvoering van de Opdracht. De volgende punten komen minimaal in dit gesprek aan de orde: - Tevredenheid ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht; - Kwaliteit van de leveringen en dienstverlening van de Leverancier; - Managementrapportages; - Eventuele gewenste of nodige assortimentswijzigingen. Tijdens dit gesprek heeft Leverancier een proactieve houding en indien er ontwikkelingen zijn ten aanzien van het assortiment, adviseert Koper hierover.
59.	Op operationeel niveau vindt, indien daar behoefte aan is, besprekingen plaats tussen een aangewezen contactpersoon van een Locatie en de accountmanager van de Leverancier.
60.	Leverancier en Koper dragen in overleg zorg voor verslaglegging van voornoemde gesprekken.

2.5 Rapportage

Eis	Omschrijving
61.	Leverancier dient per kwartaal managementinformatie te genereren en aan Koper te overhandigen. De managementinformatie dient digitaal aangeleverd te worden (in MS Excel). De managementinformatie wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding van het kwartaal beschikbaar gesteld. De managementinformatie moet minimaal bestaan uit de volgende onderdelen:

	- De omzet, soort en aantal van de bestelde én uitgeleverde producten per periode (maand, jaar, etc.); - De cumulatieve maandgegevens (minimaal aantallen en omzet) gedurende het jaar en van de verstreken jaren; - Leverperformance: het percentage en aantal tijdig geleverde producten, het percentage en aantal te laat geleverde producten met vermelding van het aantal dagen dat te laat is geleverd; - Back-orders: het aantal en reden van eventuele backorders; - Retouren: het aantal, het soort producten en reden van de retouren; - Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling per klacht; - De openstaande facturen. Alle gevraagde gegevens dienen op de navolgende niveaus inzichtelijk te worden gemaakt: - DJI geheel; - Locatie; - Kostenplaatsnummer. Op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten opgevraagd worden. Leverancier dient hieraan mee te werken. Alle rapportages worden door Leverancier kosteloos aan Koper opgeleverd.
--	---

2.6 Kern prestatie indicatoren (KPI)

Eis	Omschrijving
62.	Deze Overeenkomst wordt gestuurd op basis van het nakomen van de volgende servicelevel afspraak. Deze servicelevel afspraak vloeit voort uit de doelstelling van deze Opdracht: Leveringszekerheid ten aanzien van de tabaks- en rookwaren door conforme en tijdige en levering waarmee ingesloten naar tevredenheid worden voorzien worden in hun behoefte. Leveringsbetrouwbaarheid: 98% van alle leveringen vindt plaats binnen de overeengekomen levertijd en zijn conform de bestelling. - Indien de leverbetrouwbaarheid binnen een kwartaal voor een Locatie niet behaald wordt, stelt Leverancier op verzoek binnen één week een verbeterplan op om conforme en tijdige levering voor de Locatie op het gewenste niveau te brengen; - Indien in het opvolgende kwartaal de leverbetrouwbaarheid voor een Locatie wederom niet behaald wordt, heeft Koper de mogelijkheid Leverancier een boete op te leggen, inhoudende 1% van de totale som van de bestellingen die gedurende dat kwartaal aan de betreffende Locatie zijn geleverd; - Indien blijkt dat na deze zes maanden Leverancier nog steeds niet voldoet, zal hij formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Leverancier zal binnen één (1) maand alsnog aan de gestelde servicelevel afspraken dienen te voldoen en dit voor minimaal 6 maanden te continueren. Bij het eerstvolgende geconstateerde gebrek binnen deze zes maanden heeft Koper de mogelijkheid om de Overeenkomst met Leverancier per direct te ontbinden.

3 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

3.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eis	Omschrijving
63.	Leverancier werkt conform de richtlijnen zoals uitgewerkt in de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. U draagt er actief aan bij dat deze risico's op het gebied van schenden van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende productieketen worden voorkomen, verminderd, hersteld en/of gecompenseerd. Op verzoek geeft Leverancier inzage in de inzet en naleving ten aanzien van de ISV. Hieruit moet blijken welke acties leverancier heeft ondernomen (inclusief behaalde resultaten) om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren. Meer informatie over de ISV kunt u vinden via deze link.

3.2 Milieu

Eis	Omschrijving
Wet- en Regelgeving	
64.	Leverancier neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
Normen	
65.	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen van Leverancier voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien Leverancier gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten

	voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 7-norm.
Verpakkingen	
66.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde producten.
67.	Leverancier gebruikt verpakkingsmaterialen die op eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden of een zodanige samenstelling hebben. Dit zodat het op een eenvoudige manier gerecycled en afgevoerd kan worden als mono afvalstroom. Hierbij hebben gerecycled papier en karton de voorkeur.
68.	Verpakkingen worden door DJI zelf afgevoerd. Indien er gedurende de Overeenkomst ontwikkelingen mogelijk zijn met een lagere milieu impact, treden Koper en Leverancier in overleg om deze mogelijkheden te onderzoeken en eventueel toe te passen. Voorbeelden hiervan zijn het retourneren van pallets of het gebruik van herbruikbare kratten.

4 Financiële afhandeling

4.1 Prijzen

Eis	Omschrijving
69.	Prijzen worden overeengekomen op basis van formulier D 'Prijzenblad en assortiment'. U dient deze bijlage in te vullen. U gaat bij het invullen uit van de prijs welke hoort bij de aangegeven handelseenheid.
70.	De door u afgegeven prijzen zijn all-in prijzen. Dit betekent dat alle door u aangeboden prijzen inclusief -echter niet beperkt tot - eventuele toeslagen in verband met geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, bezorg- en/of afleveringskosten, dienstverlening, inrichting en beheer van de webshop, kosten VOG, etc. zijn.
71.	U wordt gevraagd bij uw Inschrijving vaste kortingspercentages aan te bieden voor de diverse productgroepen binnen het uitgevraagde assortiment.
72.	Op verzoek van Koper overlegt Leverancier een nadere offerte ten aanzien van wijzigingen van het assortiment. Deze offerte dient inzage te geven in het product, de verpakkingsheden, de van toepassing zijnde banderolprijzen en de prijs zoals Leverancier rekent aan DJI. Uw offerte is 'open boek' calculatie, waarin de inkoopprijs inzichtelijk is gemaakt inclusief de door u bij Inschrijving aangeboden kortingspercentages. De afgegeven prijzen in de deze nadere offerte liggen daarmee in lijn met de aangeboden tarieven bij uw Inschrijving. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd.

4.2 Prijswijzigingen en indexatie

Eis	Omschrijving
73.	De wettelijke opgelegde procentuele wijzigingen ten aanzien van de banderolprijzen worden gedurende de Overeenkomst gelijkkelijk doorgevoerd als procentuele verhoging op de door Leverancier aangeboden inkooprijzen. <i>Ter illustratie: De banderolprijs voor een pakje sigaretten was €9,-. Dit wordt gewijzigd in €10,-. Dit is een procentuele verhoging van 11,11%. U mag de door u aangeboden factuurprijs per stuk (inkoopprijs DJI) inclusief accijns en korting, exclusief btw met 11,11% verhogen.</i> U dient hier Koper proactief over te informeren indien er prijsverhogen worden doorgevoerd. De aangepaste prijs mag pas worden doorberekend vanaf het moment dat de voorraden met de oude banderolprijzen op zijn en artikelen worden geleverd met de nieuwe van toepassing zijnde banderolprijs.
74.	Voor alle overige tabaks- en rookwaren waar banderolprijzen niet van toepassing zijn, mogen de prijzen gedurende de overeenkomst geïndexeerd worden op basis van onderstaande voorwaarden. WANNEER De tarieven in deze overeenkomst worden voor het eerst geïndexeerd 6 maanden na de datum waarop de scope voor de In-Made winkels van start is gegaan. Vervolgens wordt er na deze datum elke zes maanden geïndexeerd, inclusief mogelijke verlengingen. Indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 2 maanden voor ingangsdatum te zijn. HOE Voor zover van toepassingen worden de tarieven geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer. Op basis van het CBS-indexcijfer (2015=100) Consumentenprijzen CPI 022030 Shag en andere tabaksproducten. Daartoe wordt de meest recente maand* met het voorlopige indexcijfer genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 6 weken voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend: $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

	WIE Zowel Koper als Leverancier kunnen op basis van de gestelde voorwaarden een voorstel doen voor indexatie. In beide gevallen past Leverancier het prijzenblad aan en retourneert deze aan Koper. Na (schriftelijke) overeenstemming tussen Koper en Leverancier kan de prijswijziging per ingangsdatum van kracht worden. *) de eenmaal gekozen momenten (maanden) dienen ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.
75.	Bij prijswijzigingen, op basis van gewijzigde banderolprijzen of indexatie, levert Leverancier aan de contractmanager het aangepaste formulier 'Assortiment en prijs' aan met het op dat moment in het assortiment zijnde artikelen.

4.3 Facturatie

Eis	Omschrijving
76.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Leverancier gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
77.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 6 'Bijsluiter e-factureren'.
78.	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, aanvullend op de e-facturatie eisen, aanvullende DJI-specifieke eisen. Deze kunt u terugvinden via 'zaken doen met DJI' . Ook aan deze eisen moet u voldoen.
79.	Leverancier factureert conform de verpakkingseenheden zoals opgenomen in de webshop. Er mag geen afwijking zitten tussen de opgegeven verpakkingseenheid in de webshop en de verpakkingseenheid zoals opgenomen op de factuur.
80.	Elke Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
81.	Facturatie vindt tweewekelijks achteraf plaats. Factureren dient plaats te vinden per Locatie onder vermelding van het inkoopordernummer en het kostenplaatsnummer. Op verzoek van DJI kan de factuurfrequentie worden bijgesteld naar zowel meer als minder frequent.
82.	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. Indien Leverancier zich houdt aan de facturatie-eisen en zorgdraagt voor tijdige en conforme facturen, worden facturen veelal in de praktijk binnen een kortere periode dan 30 dagen voldaan.
83.	Het staat Koper vrij om een factuur door een tot de Rijksoverheid behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Leverancier zal in dit geval aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
84.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie. Leverancier dient hieraan zijn medewerking te verlenen.