



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Verzorgingsartikelen

t.b.v. de winkels binnen Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : TN460493
Datum : 12 juni 2024
Versienummer : 2

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	8
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	11
4	FINANCIËLE AFHANDELING	12

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 op het uitvoeren van de Opdracht voor het leveren van verzorgingsartikelen.
2.	Leverancier is ermee 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 houdt rekening met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal en/of type 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.	Levering aan de Locaties van In-Made vindt door de Leverancier zelf plaats of door een daartoe aangewezen vaste koeriersdienst. Levering vindt plaats op vaste wekelijkse leverdagen en tijdsblokken. Levering aan de Locaties van de RJJi en FPC mag plaatsvinden middels een reguliere post-/pakketdienst zoals DHL, DPD, GLS, PostNL. Hiervoor dient u ook vaste wekelijkse leverdagen en tijdsblokken overeen te komen, zie eis 4.																		
4.	Onderstaand zijn de geëiste bestel- en leverfrequenties van de Opdracht opgenomen. <table><tr><th>Locatie</th><th colspan="2">Bestelling</th><th colspan="2">Levering</th></tr><tr><th>Type</th><th>Frequentie</th><th>Besteltermijn</th><th>Leverdag(en)</th><th>Levermoment</th></tr><tr><td>In-Made</td><td rowspan="3">1x per week</td><td rowspan="3">Bij voorkeur tot 24 uur van tevoren, doch uiterlijk uiterlijk 48 uur</td><td rowspan="3">Vaste dag per week, ma, di, woe of do</td><td>Tussen 8u en 11:30 11.00u</td></tr><tr><td>RJJi</td><td rowspan="2">Tussen 8u en 12u</td></tr><tr><td>FPC</td></tr></table> Vooralsnog is er voor gekozen om niet op voorhand een vaste dag per week vast te leggen in de uitvraag en dit in afstemming met de Leverancier in te vullen. Ook het daadwerkelijke levermoment stemmen wij graag af op de piekmomenten die er binnen de Locaties zijn en op de planning van de Leverancier. Tijdens de implementatie wordt, mede in samenspraak met de Leverancier alsook de Locaties, per Locatie het bestelmoment, de leverdag en het levermoment vastgelegd. De tijdsblokken van Levering beslaan maximaal 2 uur. Bestelling en Levering voldoet altijd aan de doelstelling en speerpunten zoals omschreven in paragraaf 2.4.5 van het Beschrijvend document.	Locatie	Bestelling		Levering		Type	Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment	In-Made	1x per week	Bij voorkeur tot 24 uur van tevoren, doch uiterlijk uiterlijk 48 uur	Vaste dag per week, ma, di, woe of do	Tussen 8u en 11:30 11.00u	RJJi	Tussen 8u en 12u	FPC
Locatie	Bestelling		Levering																
Type	Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment															
In-Made	1x per week	Bij voorkeur tot 24 uur van tevoren, doch uiterlijk uiterlijk 48 uur	Vaste dag per week, ma, di, woe of do	Tussen 8u en 11:30 11.00u															
RJJi				Tussen 8u en 12u															
FPC																			
5.	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 (extra Levering) 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.																		
6.	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 is 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.																		
Controleren van Leveringen en herstel bij eventuele afwijkingen																			
7.	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) indien gewenst de vervangende danwel missende producten alsnog zo spoedig als mogelijk na te leveren binnen een termijn van maximaal 24 uur 3) hierop te rapporteren en dit terug te laten komen in de managementrapportages. Tijdens de implementatie kan de gewenste aanpak per Locatie verfijnd worden. Afstemming met de Locaties: Voor de winkels van In-Made geldt dat, indien er alternatieve producten gewenst zijn, dit altijd in overleg gaat met de Serviceorganisatie van In-Made. De Serviceorganisatie is in dit geval leidend en niet de Locatie;																		

	▪ Voor de Locaties van de RJJi geldt dat, indien er alternatieve producten gewenst zijn, dit altijd in overleg gaat met de Facilitair Manager van de RJJi. De Facilitair Manager is in dit geval leidend en niet de Locatie; ▪ Voor de Locaties van de FPC geldt dat, indien er alternatieve producten gewenst zijn, dit altijd in overleg gaat met de contactpersoon van deze Locatie. De contactpersonen wordt tijdens de implementatie bekend gemaakt.															
8.	Leverancier neemt de volgende type meldingen, meldingstermijnen, hersteltermijnen en wijze van herstel in acht: <table><tr><th>Type melding</th><th>Wijze melding door DJI</th><th>Termijn melding door DJI</th><th>Wijze herstel Leverancier</th><th>Hersteltermijn Leverancier</th></tr><tr><td>Manco*</td><td>Schriftelijk of telefonisch</td><td>Uiterlijk binnen 24u</td><td>Herstel, kosteloos middels nalevering</td><td>In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding</td></tr><tr><td>Verborgen gebrek of schade</td><td>Schriftelijk of telefonisch</td><td>Redelijk termijn</td><td>Vervanging, kosteloos middels nalevering</td><td>In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding</td></tr></table> <i>* Manco: afwijkingen van bestellingen geconstateerd bij of kort na Levering, bijvoorbeeld niet geleverde en/of ontbrekende en/of afwijkende producten. Een Levering van een bestelling wijkt in aantal, soort, kwaliteit of anderszins af van hetgeen is besteld.</i> Voor alle situaties geldt dat: ▪ Besteller per e-mail wordt geïnformeerd over de oplossing, indien van toepassing nieuwe bestelling (backorder) en de leverdag/-tijd; ▪ Nalevering is voorzien van het originele bestelnummer en een gescheiden pakbon; ▪ Verkeerd geleverde producten of vervangen producten worden met een door Leverancier opgesteld retourbon door Koper geretourneerd; ▪ Er zijn voor DJI geen kosten voor Leveringen, nazendingen en/of retouren.	Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Hersteltermijn Leverancier	Manco*	Schriftelijk of telefonisch	Uiterlijk binnen 24u	Herstel, kosteloos middels nalevering	In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding	Verborgen gebrek of schade	Schriftelijk of telefonisch	Redelijk termijn	Vervanging, kosteloos middels nalevering	In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding
Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Hersteltermijn Leverancier												
Manco*	Schriftelijk of telefonisch	Uiterlijk binnen 24u	Herstel, kosteloos middels nalevering	In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding												
Verborgen gebrek of schade	Schriftelijk of telefonisch	Redelijk termijn	Vervanging, kosteloos middels nalevering	In overleg met besteller, indien gewenst uiterlijk binnen 24u na melding												
Transport en verpakking																
9.	Leveringen zijn zodanig verpakt dat deze stabiel zijn voor transport en het in-/uitladen.															
10.	De definitieve verpakkingswijzen van de producten gedurende transport en bij Levering wordt tijdens de implementatie afgestemd. Hierbij wordt minimaal rekening gehouden met hetgeen gesteld in paragraaf 3.2 van dit Programma van Eisen. Mogelijkheden waarbij gewerkt wordt met statiegeld is geen optie, tenzij hier tijdens de implementatie een passende oplossing voor overeengekomen wordt. DJI is bepalend voor de definitieve invulling.															
11.	Opstapeling van producten vindt plaats volgens: zware producten onder, etiketten aan buitenkant, waarbij de producten zoveel als mogelijk in één transport-/verpakkingswijze worden geplaatst. Uiteraard met inachtneming van de Arbeidsomstandighedenwet.															
Bestelwaarde																
12.	Koper zet in op de volgende minimale bestelwaarde. <table><tr><th>Type Locatie*</th><th>Minimale bestelwaarde**</th></tr><tr><td>In-Made</td><td>€ 1.500,-</td></tr><tr><td>RJJi</td><td>€ 50,-</td></tr><tr><td>FPC</td><td>€ 100,-</td></tr></table> <i>* Gemiddeld per type Locatie</i> <i>** Excl. btw</i> Mocht blijken dat er frequent bestellingen gedaan worden met een kleinere bestelwaarde, dan treden Koper en Leverancier hierover met de Locaties in overleg om nadere afspraken te maken over een eventuele vergoeding van de extra leveringskosten.	Type Locatie*	Minimale bestelwaarde**	In-Made	€ 1.500,-	RJJi	€ 50,-	FPC	€ 100,-							
Type Locatie*	Minimale bestelwaarde**															
In-Made	€ 1.500,-															
RJJi	€ 50,-															
FPC	€ 100,-															

1.3 De webshop (het bestelportaal)

Eis	Omschrijving
13.	Ter ondersteuning van het bestelproces biedt Leverancier 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. De webshop is voor Koper te raadplegen middels een webinterface.
14.	Leverancier stelt via een inlog de webshop beschikbaar waarmee Koper ten minste realtime inzicht verkrijgt in de volgende gegevens: - Productcatalogus, enkel het specifiek overeengekomen assortiment: naam product, afbeelding product, van toepassing zijnde verpakkings- en besteleenheden; - De (inkoop)prijs excl. btw; - De van toepassing zijnde btw en/of de prijs inclusief btw; - Bestelhistorie per bestelling incl. datum, bestelde producten en prijzen; - Indien mogelijk de digitale pakbonnen; - De contactgegevens van de Leverancier (klantenservice).

	De gegevens zijn op ten minste de volgende authenticatieniveaus inzichtelijk: ▪ Inlognaam; ▪ Locatie / kostenplaatsnummer; ▪ DJI geheel. Per inlognaam, klant-/kostenplaatsnummer of Locatie dient er een specifiek assortiment en bijbehorende afspraken en voorwaarden inzichtelijk gemaakt te worden.
15.	De door Leverancier aangeboden webshop biedt per inlognaam ten minste de volgende functionaliteiten: ▪ 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 en prijs; ▪ Automatische e-mailnotificatie voor bevestiging van de bestelling, verzending en Levering.
16.	Alle gedane bestellingen en facturen zijn voorzien van het contractnummer (409-nummer) en de locatiegegevens van de bestellende en ontvangende Locatie.
17.	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.
18.	Leverancier biedt DJI de mogelijkheid om bestellingen middels een cXML-bestand geautomatiseerd aan te leveren (nadere afstemming over EDI en/of API is mogelijk). 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).
19.	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 moet afgestemd kunnen worden en afhankelijk zijn van de rol van de betreffende gebruiker. Elke inlognaam is 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>
20.	Toegang tot de webshop is voorbehouden aan medewerkers van Koper die van Leverancier een loginnaam toegekend hebben gekregen. Dit betreft minimaal 5 herleidbare gebruikersaccounts per bestellende Locatie. Hierbij is sprake van verschillende inlogprofielen. Minimaal 50 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.
21.	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.
22.	De webshop is gebruiksvriendelijk, intuïtief en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden).
23.	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.
24.	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.
25.	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.
26.	Leverancier is 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.
27.	Op verzoek draagt de Leverancier zorgt voor een Q&A, handleiding of gebruikersinstructie van de webshop.
28.	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 verzorgingsartikelen, 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 conformeert zich in het kader hiervan aan de volgende eisen: - Wijzigingen in het assortiment en/of de prijs worden digitaal middels een nader te bepalen format aangeboden zodat deze direct in het kassasysteem verwerkt kunnen worden; - Op verzoek is er een separate testomgeving beschikbaar waarin testbestellingen gevalideerd kunnen worden; - Afbeeldingen van de aangeboden producten worden door Leverancier bij de implementatie aan DJI verstrekt ten behoeve van het gebruik van het interne kassasysteem. 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
29.	Leverancier 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 (zie eis 37).
30.	Alle door Leverancier te leveren producten, zowel producten vanaf de start behorend tot het assortiment als latere toevoegingen aan het assortiment op basis van wijzigingsverzoeken, voldoen aan alle genoemde specificaties zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen, de Overeenkomst en alle overige bijlagen (zie eis 37).
31.	Het door Leverancier op basis van formulier D 'Assortiment en prijs' aangeboden assortiment voldoet aan de volgende eisen. Voor de aangeboden producten voor alle Locaties geldt: - Het betreffen geen gasspuitbussen; - Bevatten, buiten de aftershave, eau de toilette en bodymistspray om, geen alcohol, anders dan secundaire alcohol of gedenatureerde alcohol (benzyl, cytal, denat, et cetera); - Bevatten geen ammoniak of aceton. Specifiek voor de RJJI geldt dat aanvullend dat de aangeboden verzorgingsartikelen: - Niet verpakt zijn in glas of metaal/blik; - Niet wit en kleur dekkend zijn (zoals witte tandenpasta); Specifiek voor de FPC geldt dat ten aanzien van de aangeboden (af)was- en schoonmaakmiddelen: - Bevatten geen citroen en/of citronella
32.	De geleverde verzorgingsartikelen zijn bestemd voor de verkoop aan de Nederlandse markt. De verpakking is dan ook gericht op de verkoop binnen Nederland (productinformatie). Enkel in overleg kunnen hier op productniveau afwijkende afspraken over gemaakt worden.
33.	De verpakking is dermate dat het duidelijk herleidbaar waar / door wie de geleverde verzorgingsartikelen geproduceerd zijn.
34.	Op de verpakkingen van de geleverde verzorgingsartikelen mogen geen prijzen zichtbaar zijn.
35.	Alle geleverde verzorgingsartikelen zijn voorzien van een EAN-code.
36.	Het is Leverancier in het kader van deze Opdracht niet toegestaan om producten zelf om te pakken, bijvoorbeeld het grootverpakkingen zelf verwerken in klein-/consumentenverpakkingen.
37.	Gedurende de Overeenkomst is het DJI toegestaan wijzigingen in het assortiment aan te brengen. Wijzigingsverzoeken verlopen via de gemandateerde van de betreffende Locatie. In paragraaf 4.1 van dit Programma van Eisen is de wijze uitgewerkt waarop de prijzen worden vastgelegd. De contractmanager wordt op de hoogte gesteld en mede voorzien in de offerte en de definitieve wijzigingen door Leverancier. Alle wijzigingen zijn schriftelijk overeengekomen. Wijzigingsverzoeken winkels In-Made en winkels RJJI Minimaal tweemaal per jaar is het DJI toegestaan wijzigingen aanbrengen in het assortiment. Afgevaardigden van de justitiabelen (gedetineerdencommissie, jongerencommissie, etc.) voeden de gemandateerde per Locatie met de gewenste wijzigingen. Hierbij geldt dat naar verwachting per wijzigingsronde (half jaar) maximaal 25 producten per lijst (In-Made of RJJI) zullen wijzigen. Wijzigingsverzoeken kunnen betreffen: het toevoegen van nieuwe / extra producten, het wijzigen en/of vervangen van producten met vergelijkbare of nieuwe producten en/of het verwijderen van producten. Wijzigingsverzoeken winkels FPC

	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er op verzoek wijzigingen in het assortiment worden aangebracht. Dit op basis van verzoeken die via de winkel aan de medewerkers van DJI worden gedaan. Hierbij geldt naar verwachting dat per jaar maximaal 50% van het totaal afgenomen assortiment zal wijzigen. Wijzigingsverzoeken kunnen betreffen: het toevoegen van nieuwe / extra producten, het wijzigen en/of vervangen van producten met vergelijkbare of nieuwe producten en/of het verwijderen van producten. Aanpak bij wijzigingsverzoeken DJI (winkels In-Made, RJJI en FPC) Gewenste wijzigingen worden door de gemandateerde van de Locatie voorgelegd aan de Leverancier. Op basis van dit wijzigingsverzoek voorziet Leverancier de gemandateerde in een offerte conform paragraaf 4.1 van dit Programma van Eisen. Na ontvangst van de offerte wordt deze intern binnen DJI voorgelegd ter goedkeuring. Na akkoord vanuit DJI richting Leverancier wordt de daadwerkelijke start van levering van de gewijzigde producten overeengekomen. Na overeenstemming verwerkt Leverancier de wijzigingen in de webshop (vervanging, toevoeging of verwijderingen) binnen 2 werkdagen. Aanpak bij wijzigingsverzoeken Leverancier Indien wijzigingsverzoeken volgen vanuit Leverancier, dan legt u deze voor aan de gemandateerde van de Locatie(s) en de contractmanager van DJI. Dit kan enkel op basis van motiverende redenen bijvoorbeeld indien een fabrikant marktbreed stopt met de productie van een bepaalde productlijn of product. Wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier mogen per jaar maximaal 20% van het totaal afgenomen assortiment betreffen. U doet in dit geval een voorstel voor een vergelijkbaar product. Het betreft hier een vergelijkbaar product in termen van type product, verpakkingseenheid, prijs, et cetera. Het wijzigingsverzoek doet u via een offerte conform paragraaf 4.1 van dit Programma van Eisen waarbij u een uiteenzetting doet van de redenen waarom u dit wijzigingsvoorstel doet. Van toepassing zijnde voorwaarden Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht. Veranderingen door digitalisering Bij veranderingen in het digitale landschap binnen DJI door bijvoorbeeld de introductie van bestelzuilen per Locatie of de voorgenomen wijzigingen in het interne kassasysteem, is DJI gerechtigd ten opzichte van voorgaande de volgende wijzigingen aan te brengen: Wijzigingsverzoeken In-Made, RJJI en FPC: het in overleg met Leverancier doorlopend wijzigingen aan kunnen brengen in het assortiment met een maximale totale wijziging van 50% per jaar op basis van het op dat moment overeengekomen assortiment. Als startpunt wordt de datum genomen waarop de eerste wijzigingen voortkomend uit de digitaliseringslag worden verwerkt.
38.	Koper behoudt zich het recht voor om het assortiment gedurende looptijd van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan te passen indien dit genoodzaakt is vanuit wet- of regelgeving. In dit geval is het proces voor wijzigingen gelijk aan de uitwerking in eis 37 en conform hetgeen gesteld in paragraaf 4.1 'Prijzen' van dit Programma van Eisen.
39.	Koper behoudt 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; ▪ Het product niet geleverd kan worden conform overeengekomen levertijden; ▪ De geleverde producten bij de controle niet worden geaccepteerd omdat verpakkingen beschadigd zijn, labels met productinformatie ontbreken of voldoen aan de eisen, et cetera.

1.5 Eisen aan het in te zetten personeel van Leverancier

Eis	Omschrijving
40.	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.
41.	Leverancier werkt ten aanzien van de Levering aan de In-Made Locaties met een vaste chauffeur of vaste pool van eigen chauffeurs of chauffeurs van een koeriersdienst.
42.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van de medewerkers van de Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de producten. Voor de chauffeurs die betrokken zijn bij de Levering aan de In-Made Locaties geldt dat deze over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) moeten beschikken. Deze screening wordt 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 .
43.	Medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de producten mogen naast het Nederlands ook communiceren in het (begrijpelijk) Engels (minimaal taalniveau A1/A2).
44.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Dit zal gedurende de implementatie per Locatie toegelicht worden. Het personeel van Leverancier houdt zich aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
45.	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.

2 Contractmanagement

2.1 Implementatie

Eis	Omschrijving
46.	Leverancier is, in overleg en samenwerking met 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 het aanbestede assortiment verzorgingsartikelen door overeenkomstige en tijdige Levering, zodat justitiabelen naar tevredenheid worden voorzien in hun behoefte. De daadwerkelijke start van de Locaties zal geleidelijk zijn waarbij, in overleg met de Leverancier, de Locaties stapsgewijs overgaan. Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de Overeenkomst is de voorbereiding van de implementatie gereed. Voor de uitvoering van de implementatie brengt Leverancier geen kosten in rekening aan Koper.
47.	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. Verder 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 verzorgingsartikelen per Locatie; ▪ Contactpersonen Koper en Leverancier (contractmanagement, gemandateerde per Locatie, et cetera); ▪ Overlegstructuur en invulling contractmanagement; ▪ Klanttevredenheid (wijze van meten, frequentie, proces, etc.); ▪ Managementrapportages; ▪ Escalatie- en klachtenprocedure. Zaken rondom de dienstverlening ▪ Het VOG-aanvraagproces; ▪ Verfijning procedure bij het niet kunnen leveren; ▪ Bestelmomenten en leverdagen per Locatie; ▪ Spoedbestellingen; ▪ Wijze transporteren / verpakken Leveringen. Het assortiment ▪ Het proces bij assortimentswijzigingen (offerteproces en praktische inrichting). 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; ▪ Toelatingsbeleid, huis- en beveiligingsregels. Financiële zaken als prijs en facturatie ▪ Prijswijzigingen op basis van wet- en regelgeving (bijv. toeslagen t.a.v. verpakkingen, etc.); ▪ Nadere offertes; ▪ Wijze facturatie versus de prestatieverklaring (het akkoord van Locaties dat er daadwerkelijk geleverd is. Locaties dienen elke pakbon te ondertekenen als 'prestatieverklaring'). ▪ Facturatedetails als kostenplaatsnummers, factuuradres(sen) en contactgegevens; ▪ Exacte indexatiedatum (voorgenomen eerste maal indexatie is 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
48.	Leverancier verleent bij beëindiging van de Overeenkomst alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening naar een (eventuele) nieuwe leverancier te bewerkstelligen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om vanaf 3 maanden voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst tot 3 maanden na het einde van de Overeenkomst Locaties gefaseerd over te laten gaan naar een eventuele nieuwe leverancier. Reden van beëindiging kan zijn het vroegtijdig bereiken van de maximale waarde, het aflopen van de overeengekomen contractperiode of anderszins. De webshop 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
49.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier vindt tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal plaats.
50.	Leverancier stelt gedurende de Opdracht voor alle Locaties één eindverantwoordelijke op tactisch en strategisch niveau beschikbaar (accountmanagement). Daarnaast stelt Leverancier een vaste vervanger beschikbaar. Leverancier informeert Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
51.	Het strategisch-tactisch aanspreekpunt is op werkdagen zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar tussen 08.00-16.30 uur.
52.	Leverancier stelt voor alle Locaties een operationeel contactpersoon danwel contactpunt voor DJI beschikbaar voor vragen over bestellingen, Leveringen, retourneren, facturatie en klachten. Deze contactpersoon danwel dit contactpunt is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08:00 en 16:30 uur.
53.	Na gunning voorziet Leverancier Koper van een beschrijving van de samenstelling inclusief contactgegevens en de verantwoordelijkheden van de contactpersonen / contactpunten.
54.	Alle communicatie met betrekking tot financiële en contractuele zaken wordt gevoerd door het hoofdkantoor van DJI (afdelingen als het Inkoop en Uitvoeringscentrum, het Financieel Diensten Centrum, het Facilitair Bedrijf, etc.). Wel staat het Leverancier en Locaties vrij om zelf aanvullend contact te onderhouden (accountmanagement, zie ook eis 51 en 52).
55.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Koper beantwoord en tijdig afgehandeld door Leverancier. Binnen 24 uur na melding door Koper stuurt Leverancier een eerste inhoudelijke reactie en binnen 48 uur presenteert Leverancier een passende oplossing. Hierbij wordt uitgegaan van werkdagen (ma t/m vrij) van 08.00 tot 17.00 uur.

2.4 Overlegstructuur

Eis	Omschrijving
56.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert de Leverancier minimaal twee (2) maal per jaar een evaluatie-/voortgangsgesprek met de contractmanager van 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. Dit 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.
57.	Op operationeel niveau vindt, indien daar behoefte aan is, besprekingen plaats tussen een aangewezen contactpersoon van een Locatie en de accountmanager van de Leverancier.
58.	Leverancier en Koper dragen in overleg zorg voor verslaglegging van voornoemde gesprekken. Hierbij wordt er minimaal invulling gegeven aan een actie- en besluitenlijst.

2.5 Rapportage

Eis	Omschrijving
59.	Leverancier genereert en overhandigt per kwartaal managementinformatie aan Koper. De managementinformatie wordt digitaal aangeleverd (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 maand; ▪ De cumulatieve maandgegevens (minimaal aantallen en omzet) gedurende het jaar en van de verstreken jaren; ▪ Leverperformance: leverbetrouwbaarheid en levertijdigheid (conform de KPI, zie eis 60); ▪ 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 werkt hieraan mee. Alle rapportages worden door Leverancier kosteloos aan Koper opgeleverd.
--	--

2.6 Kern prestatie indicatoren (KPI's)

Eis	Omschrijving
60.	Deze Overeenkomst wordt gestuurd op basis van het nakomen van de volgende servicelevel afspraken. Deze servicelevel afspraken vloeien voort uit de doelstelling van deze Opdracht: Leveringszekerheid ten aanzien van het aanbestede assortiment verzorgingsartikelen door overeenkomstige en tijdige Levering, zodat justitiabelen naar tevredenheid worden voorzien in hun behoefte. Leveringszekerheid wordt gemeten op basis van de leverbetrouwbaarheid en de levertijdigheid. KPI 1 - Leverbetrouwbaarheid 95% van alle Leveringen zijn conform de gedane bestelling, het product dat besteld is wordt ook daadwerkelijk geleverd. Wijze van meten De leverbetrouwbaarheid wordt per kwartaal gemeten op basis van het totaal aantal producten dat juist geleverd is ten opzichte van het aantal producten dat besteld is. Hierbij wordt ook rekening gehouden met producten die, om welke reden dan ook, niet leverbaar zijn. Deze producten worden bij het totaal aantal bestelde producten opgeteld en gezien als een niet juist geleverd artikel. Dit wordt berekend via de volgende formule: $[\text{aantal juist geleverde producten}] / [\text{totaal aantal bestelde producten}] * 100$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. <i>Een voorbeeld: tijdens een kwartaal zijn in totaal 120 bestellingen gedaan. Bij elkaar opgeteld waren dit 5.000 verzorgingsproducten, daarvan zijn er 4.800 juist geleverd. De leverbetrouwbaarheid voor dat betreffende kwartaal is dan $4800/5000 * 100 = 96\%$.</i> KPI 2 – Levertijdigheid 95% van alle Leveringen vinden plaats binnen het overeengekomen tijdsblok voor Levering. Wijze van meten De levertijdigheid worden gemeten op basis van het totaal aantal tijdig geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestellingen. Dit wordt berekend via de volgende formule: $[\text{aantal tijdig geleverde bestellingen}] / [\text{totaal aantal bestellingen}] * 100$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. <i>Een voorbeeld: tijdens een kwartaal zijn in totaal 120 bestellingen gedaan. Daarvan zijn er 80 tijdig geleverd. De levertijdigheid voor dat kwartaal is dan $115/120 * 100 = 96\%$.</i> Consequenties ▪ Als het minimale percentage van de betreffende KPI gedurende een kwartaal niet wordt behaald, dan stelt Leverancier op verzoek van Koper binnen één week een verbeterplan op om de betreffende KPI op het gewenste niveau te brengen; ▪ Indien de betreffende KPI in het opvolgende kwartaal opnieuw niet behaald wordt, kan Koper de Leverancier een boete opleggen van 0,5% van de totale waarde van de bestellingen die in dat kwartaal zijn geleverd; ▪ Als na zes maanden blijkt dat Leverancier nog steeds niet voldoet aan de betreffende KPI, kan Leverancier door Koper formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. De Leverancier moet in dat geval binnen één kwartaal (3 maanden) alsnog aan de gestelde KPI voldoen en dit ook het opvolgende kwartaal, dus in totaal gedurende minimaal 6 maanden, continueren. Als er binnen deze zes maanden opnieuw een tekortkoming wordt geconstateerd, 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
61.	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	
62.	Leverancier neemt naast alle genoemde eisen eveneens alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
Normen	
63.	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	
64.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde producten.
65.	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.
66.	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.

3.3 Inkopen met Impact

Eis	Omschrijving
67.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt de Leverancier, eventueel in samenwerking met haar eigen partners en (toe)leveranciers, minimaal drie (3)% van de waarde van de Opdracht van de Raamovereenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor gedetineerden en/of andere activiteiten die ten goede komen aan gedetineerden. Hiervoor wordt het Bouwblokkenmodel Inkopen met Impact gebruikt (zie bijlage 8). Uiterlijk negen (9) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst treden Koper en Leverancier in gesprek over een plan van aanpak Inkopen met Impact.
68.	Binnen 10 kalenderdagen na het dit gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Leverancier aan Koper het plan van aanpak Inkopen met Impact toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Leverancier in ieder geval: a) De wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. - De aard van de werkzaamheden en indien van toepassing de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit; b) De garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.
69.	Leverancier stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen inzet Inkopen met Impact (SROI), het overgebleven bedrag ten goede komt aan een door DJI voorgedragen en gerelateerd doel ten behoeve van de (re-integratie van) gedetineerden. Dit vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet Inkopen met Impact (SROI) buiten de schuld van Leverancier niet behaald is.

4 Financiële afhandeling

4.1 Prijzen

Eis	Omschrijving
70.	Prijzen worden overeengekomen op basis van formulier D 'Prijzenblad en assortiment'. Afgegeven prijzen en later afgegeven prijzen op basis van nieuw toegevoegde producten, 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.	Bij wijzigingsverzoeken zoals uitgewerkt in eis 37, overlegt Leverancier aan Koper een nadere offerte ten aanzien van wijzigingen van het assortiment. Deze offerte geeft inzage in het product, de verpakkingseenheden, de leverbaarheid en de prijs zoals Leverancier rekent aan DJI. De afgegeven prijzen in de deze nadere offerte liggen daarmee in lijn met de aangeboden tarieven bij uw Inschrijving en de door u aangeleverde lijst met de 2.500 hardlopers. Koper behoudt zich dan ook het recht en de vrijheid voor om bij veranderingen in het assortiment een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren. Mocht uit de benchmark blijken dat de aangeboden prijzen meer dan 7,5% afwijken ten opzichte van de gemiddelde uitkomsten van de marktonderzoek / benchmark, dan past Leverancier hierop de prijzen aan zodat deze maximaal 7,5% meer zijn ten opzichte van de uitkomsten van de benchmark. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd.

4.2 Prijswijzigingen en indexatie

Eis	Omschrijving
72.	De prijzen voor verzorgingsartikelen mogen gedurende de Overeenkomst geïndexeerd worden op basis van onderstaande voorwaarden. Wanneer De tarieven in deze overeenkomst mogen voor het eerste worden geïndexeerd per de datum dat de scope van de winkels van In-Made van start gaat. Vervolgens wordt er na deze datum, gerekend vanaf de ingangsdatum van de scope van de winkels van In-Made, elke zes (6) maanden geïndexeerd, inclusief mogelijke verlengingen. Indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. Het verzoek tot indexering dient minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum van de indexatie bij Koper aangeleverd te zijn. Hoe De tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Consumentenprijzen (2015=100) Bestedingscategorie 121320 Lichaamsverzorging, parfum e.d.. https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table Daartoe wordt de meest recente maand* met het voorlopige indexcijfer genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 2 maanden 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) worden ook de daaropvolgende jaren gehanteerd.

4.3 Facturatie

Eis	Omschrijving
73.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Leverancier gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
74.	Facturatie vindt plaats conform bijlage X 'Bijsluiter e-factureren'.
75.	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.
76.	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.
77.	Elke Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.

78.	Facturatie vindt achteraf per geplaatste bestelling plaats. Facturering vindt plaats 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.
79.	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.
80.	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.
81.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie. Leverancier verleent hieraan zijn medewerking.