



Bronscheidingsunits

Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Concept

Templateversie: 2.1

Documentversie: 1.0

Versiedatum: 18 maart 2024

Inhoudsopgave

Programma van eisen	3
1.1 Eisen aan Product en Dienstverlening.....	3
1.2 Bestel- en leverproces	6
1.3 Inzet mensen en deskundigheid personeel	7
1.4 Informatiebeveiliging en privacy	9
1.5 Communicatie en rapportage	10
1.6 Prestatiemeting/ KPI's	11
1.7 Implementatie	12
1.8 Facturatie.....	13

Programma van eisen

Dit document bevat de eisen die aan de Opdracht worden gesteld. De Opdrachtnemer verklaart volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die genoemd zijn in de Aanbestedingsstukken. Deze conformering geldt bij Inschrijving, bij het bekendmaken van de Gunningsbeslissing door de Politie en bij de uitvoering van de Opdracht. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één of meer van deze eisen wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure of kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst. De eisen worden hieronder beschreven en zijn onderverdeeld in verschillende onderwerpen.

1.1 Eisen aan Product en Dienstverlening

Eis 1. Landelijke dekking

De Opdrachtnemer is in staat de Politielocaties in Nederland, inclusief de Waddeneilanden, te voorzien van de Producten en Diensten. In de bijlage is een pandenlijst opgenomen met het huidige aantal Bronscheidingsunits per pand. Gedurende de Overeenkomst kunnen er Politielocaties toegevoegd of afgestoten worden. Voor iedere situatie dient een passende oplossing met betrekking tot Bronscheidingsunits aangeboden te worden.

Eis 2. Standaard formaat Bronscheidingsunits

Gezien de diversiteit aan politiepanden en de verscheidenheid aan ruimtes binnenin een politiepand, heeft de Politie behoefte aan een keuzemogelijkheid aan standaard formaat Bronscheidingsunits, ook wel een basisassortiment genoemd. De artikelen binnen het basisassortiment dienen ervoor te zorgen dat de meest toepasbare Bronscheidingsunit in een ruimte kan worden geplaatst. Tevens dienen de artikelen binnen het basisassortiment te zijn voorzien van dezelfde signing, om zodoende de uniformiteit te waarborgen.

In tabel 1 staan de overige randvoorwaarden m.b.t. het basisassortiment opgesteld.

Tabel 1:

Formaat Bronscheidingsunit	Geschatte inhoudsmaat*	Geschikt voor aantal personen per bak	Minimaal geschikt voor de inzameling van de volgende Afvalstromen
Small (S)	30 liter per vak	0 – 25 personen	• PD (plastic en drankverpakkingen) • Restafval • Optioneel: GFT/ Swill
Medium (M)	60 liter per vak	25 – 50 personen	• PD (plastic en drankverpakkingen) • Restafval • GFT/ Swill**
Large (L)	90 liter per vak	50 - 100 personen	• PD (plastic en drankverpakkingen) • Restafval • GFT/ Swill**

* De inhoudsmaat mag maximaal 20% afwijken

** Het is toegestaan dat de inhoudsmaat voor het vak GFT/ Swill afwijkt t.o.v. de andere twee afvalstromen, mits de aangeboden bronscheidingsunit voldoet aan de aanvullende producteisen conform eis 4.

In overleg tussen de Politie en de Opdrachtnemer kunnen er wijzigingen in het basisassortiment doorgevoerd worden. Mogelijke reden van aanpassing van het assortiment zijn:

- Verandering in richtlijnen en wet- en regelgeving;
- Beleids- en/ of Productwijzigingen binnen de Politie;
- Verandering in het afnamevolume;
- Innovaties/ Productontwikkelingen binnen de branche.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Product uit het basisassortiment niet meer leverbaar is, of indien de Opdrachtnemer een innovatief en/of vervangend Product wenst te leveren, dan mag dit alleen tegen de in de

Inschrijving aangegeven prijzen of lager. Bovendien dient dit Product kwalitatief gelijkwaardig of beter te zijn dan het Product dat vervangen wordt.

Eis 3. Bronscheidingsunit op maat

Naast de standaard formaat Bronscheidingsunits conform Eis 2, dient de Opdrachtnemer ook Bronscheidingsunits op maat te kunnen leveren. Dit kan o.a. bepaald worden door het specifieke karakter van een Politielocatie of het specifieke karakter van een verdieping of ruimte in een pand. Voorbeelden van een Bronscheidingsunit op maat zijn:

- Bronscheidingsunits met grotere of kleinere inhoudsmaten t.o.v. de standaard formaat Bronscheidingsunits;
- Bronscheidingsunits met meer of minder Afvalstromen t.o.v. de standaard formaat Bronscheidingsunits;
- Bronscheidingsunits met andersoortige signing t.o.v. de gebruikte signing bij de standaard formaat Bronscheidingsunits;
- Bronscheidingsunits t.b.v. cateringlocaties.

De exacte hoeveelheid en type Bronscheidingsunits op maat zijn momenteel niet bij de Politie bekend. De Politie verwacht daarom een proactieve en deskundige advisering en dienstverlening vanuit de Opdrachtnemer. Hierin wordt o.a. verstaan om in gezamenlijkheid met de Politie en de ketenpartners, zoals de dienstverleners voor schoonmaak en de afvalverwerker, naar de meest toepasbare Bronscheidingsunit toe te werken.

Eis 4. Aanvullende Producteisen

- Zowel de body als de deksel van de Bronscheidingsunits dienen voldoende stevigheid te bieden voor intensief dagelijks gebruik;
- De afzonderlijke bakken dienen te allen tijde vanaf de buitenzijde dezelfde afmetingen te hebben;
- De Bronscheidingsunits dienen modulair van opzet te zijn, zodat in de toekomst de mogelijkheid bestaat om het aantal en/ of soort Afvalstromen gewijzigd kunnen worden;
- Het vak voor de Afvalstroom GFT dient afsluitbaar te zijn. Het afsluitmiddel dient vast te zitten aan de Bronscheidingsunit. Een losse deksel is niet toegestaan. Tevens dient het afsluitmiddel te bestaan uit eenvoudig te Bestellen en te vervangen onderdelen, zodat bij defect enkel (een deel van) het afsluitmiddel vervangen hoeft te worden;
- De Bronscheidingsunits hebben een open en toegankelijk karakter. De Afvalstromen dienen met een enkele beweging in de daarvoor bestemde bak gedeponeerd te kunnen worden;
- De Bronscheidingsunits hebben een neutrale, onopvallende kleurstelling die bijdraagt aan een schone en verzorgde uitstraling;
- De Bronscheidingsunits kunnen zonder hulpmiddelen arbo-conform worden geledigd en gereinigd. Het dient geen scherpe onderdelen te bevatten. Dit ook ter voorkoming van beschadigingen van wanden en/ of muren;
- De bronscheidingsunits dienen zowel aan de binnen- als buitenzijde eenvoudig te kunnen worden gereinigd. Om ook de ruimte rondom en onder de Bronscheidingsunit te kunnen reinigen dienen de Bronscheidingsunit eenvoudig verplaatsbaar te zijn. Gedurende regulier gebruik dient de Bronscheidingsunit stevig op zijn plek te blijven staan;
- De Bronscheidingsunits dienen onderhoudsarm te zijn;
- De Bronscheidingsunits dienen lekdicht te zijn;
- De Bronscheidingsunits bevatten geen sloten;
- De Bronscheidingsunits bevatten geen voetpedalen;
- De Bronscheidingsunits dienen te kunnen worden voorzien van gekleurde, uniforme, algemeen in de markt beschikbare Afvalzakken;
- In de Bronscheidingsunits dienen de Afvalzakken eenvoudig en stevig te kunnen worden bevestigd zodat er geen Afval naast de Afvalzakken terecht komt.

Eis 5. Signing

De signing op de Bronscheidingsunits, oftewel het gebruik van pictogrammen, kleuren en de wijze waarop dit wordt gecommuniceerd op de Bronscheidingsunit, dient voor de gebruiker herkenbaar en begrijpelijk te zijn, zodoende om de meest positieve bijdrage en stimulans aan Bronscheiding te kunnen leveren.

Tevens dient de signing dusdanig aangebracht te zijn, waardoor het in de toekomst mogelijk is om de signing makkelijk te vervangen of aan te passen.

De Bronscheidingsunit mag niet voorzien zijn van enige reclame, uitgezonderd een onopvallende vermelding van het merk.

Eis 6. Materiaal

Het materiaal waaruit de Bronscheidingsunit bestaat, dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De body van de Bronscheidingsunit dient van gepoedercoat staal te zijn;
- De deksel van de Bronscheidingsunit mag uit hetzelfde materiaal als de body bestaan of uit een andersoortig materiaal, mits het in de toekomst (duurzaam) verwerkt kan worden tot grondstof;
- Het materiaal van zowel de body als de deksel dienen aan de volgende eigenschappen te voldoen:
 - o Stoot- en krasvast;
 - o Lichtecht;
 - o Vochtongevoelig;
 - o Slecht warmtegeleidend;
 - o Bureauchemicaliën bestendig.

Opdrachtnemer dient op enig verzoek van de Politie een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.

Eis 7. Materialenlijst/ materialenpaspoort:

Opdrachtnemer verstrekt binnen 1 maand na Gunning een digitale materialenlijst aan de Politie van de aangeboden Bronscheidingsunits en toebehoren. De materialenlijst dient te voldoen aan de opbouw van de LCA (<https://www.rivm.nl/life-cycle-assessment-lca/wat-is-lca>) of conform onderstaande uitgangspunten. Onder een materialenlijst wordt verstaan:

- Een lijst waarop alle homogene materialen in een Product weergegeven staan en aangegeven wordt voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. Daarbij wordt in detail aangegeven om welk materiaal het gaat;
- Alle materialen die in een concentratie van meer dan 100 ppm (0,01%) in het Product voorkomen moeten op de lijst staan;
- Voor alle Producten dient een materialenlijst geleverd te kunnen worden die inzicht geeft tot in ieder geval 90% (gewicht) van het Product. Hierbij geldt:
 - o Homogene materialen worden gedefinieerd als materialen die niet mechanisch (door te schroeven, snijden, schuren etc.) uit elkaar gehaald kunnen worden tot verschillende materialen.
 - o Bijvoorbeeld beschrijving materiaal op gewenste detailniveau: polypropyleen (en niet "kunststof"), multiplex (i.p.v. "hout"), specifiek aangeven wat het voor soort materiaal betreft.

Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst is de Politie gerechtigd om een digitale materialenlijst van aanvullende Bronscheidingsunits op te vragen. Opdrachtnemer dient dan binnen 1 maand deze materialenlijst aan te leveren bij de Lead Contractmanager en/of Producten- en Dienstenmanager van de Politie.

Eis 8. Certificering CO2 prestatieladder niveau 3 (uitvoeringseis)

Opdrachtnemer heeft bij aanvang van de Opdracht minimaal, of bereikt gedurende de eerste twee jaar van de Overeenkomst, certificering voor CO2-Prestatieladder niveau 3 (<https://www.co2-prestatieladder.nl/nl/wat-is-de-ladder>). Hiermee geeft de Opdrachtnemer inzicht in de 'carbon footprint' van zijn onderneming en zijn dienstverlening. Deze informatie geeft de Politie de mogelijkheid dit inzicht toe te voegen aan haar eigen vereiste voor een doeltreffende werking van haar certificering en reductiedoelstellingen.

Eis 9. Proefopstelling

De voorlopig gegunde inschrijver dient binnen zeven kalenderdagen na de voorlopige gunningsbeslissing de aangeboden standaard formaat Bronscheidingsunits, inclusief bijbehorende signing (eis 2 en eis 5) af te leveren voor verificatie van de eisen, op een nader te bepalen politielocatie. Alle kosten voor het leveren en plaatsen van de Bronscheidingsunit zijn voor rekening van de Inschrijver. Na afloop zal in overleg met de Politie besproken worden of de Bronscheidingsunit weer opgehaald kan worden of kan blijven staan.

Eis 10. Correctief onderhoud

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correctief onderhoud aan de Bronscheidingsunits. Hieronder wordt onder andere verstaan: het opsporen en herstellen van gebreken aan de Bronscheidingsunits, nadat deze door de Politie zijn gemeld of anderszins bij de Opdrachtnemer bekend zijn, of het faciliteren/ toesturen van onderdelen zodat deze door de contactpersoon van een politielocatie zelf vervangen kan worden.

Eis 11. Garantie

De opdrachtnemer biedt een garantie van minimaal 10 jaar. Gedurende de garantieperiode mag de inschrijver geen kosten - zijnde uurtarieven voor arbeidsloon, reparaties en onderhoud, voorrijkosten, onderdelen en vervangende Bronscheidingsunits die niet zijn veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid - in rekening brengen.

Eis 12. Omwisseling huidige Bronscheidingsunits

De Politie verwacht een constructieve- en proactieve bijdrage van de Opdrachtnemer in de omwisseling van de huidige Bronscheidingsunits naar de nieuwe Bronscheidingsunits. Veel politielocaties hebben immers niet de mogelijkheid om tijdens het omwisselingsproces meerdere Bronscheidingsunits tijdelijk op te slaan.

Het streven hierbij is om de politiemedewerkers op locatie zo veel mogelijk te ontlasten en, in gezamenlijkheid met de huidige leverancier van de Bronscheidingsunits (PreZero) en de desbetreffende contactperso(n)en op de locaties, naar de meest duurzame optie toe te werken. Aangezien veel politielocaties beperkte openingstijden hebben en de Opdrachtnemer te allen tijde door een medewerker van de Politie in het pand rondgeleid moet worden, is een heldere en tijdige afstemming tussen de Opdrachtnemer en de Politie essentieel (de contactgegevens worden bij implementatie van de Opdracht bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer).

Eis 13. Dienstverlening

Nadat de Bronscheidingsunits zijn geleverd, verwacht de Politie een proactieve- en deskundige bijdrage en advisering in het behalen van opgestelde (duurzaamheid)doelstellingen of met betrekking tot wijzigende wet- en regelgeving ten aanzien van Afvalinzameling en -verwerking. Voorbeelden hiervan zijn:

- Deelnemen aan tactische of strategische overleggen met de Opdrachtnemers en ketenpartners zoals de Afvalverwerker, schoonmaker en/ of cateraar;
- Initiatieven aandragen en/ of uitvoeren ter bevordering van het scheiden van Afval;
- Aanbieden van passende oplossingen als gevolg van wijzigende wet- en regelgeving ten aanzien van Afvalinzameling en -verwerking.

Eis 14. Terugkoopregeling

De Opdrachtnemer garandeert een terugkoopregeling indien de Bronscheidingsunits worden vervangen of worden verwijderd van een locatie.

Tevens verwacht de Politie dat de Opdrachtnemer kan ondersteunen indien Bronscheidingsunits, bijvoorbeeld wegens een verhuizing, kortstondig extern opgeslagen moeten worden.

Eis 15. Calamiteiten en inzetten derde partij

Wanneer de Opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit, is de Politie gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.

1.2 Bestel- en leverproces

Eis 16. Bestelproces

Na Gunning treden de Politie en de Opdrachtnemer in overleg omtrent de bestelmogelijkheden. De Opdrachtnemer dient tenminste te kunnen voorzien in onderstaande werkwijze tot het indienen van Bestellingen door de aangewezen Bestellers (deze worden bij implementatie van de Opdracht bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer).

De Bestellers kunnen de Producten Bestellen via het bestelsysteem van de Politie (Planon). Hierbij geldt dat de Bestelling vanuit het bestelsysteem van de Politie (Planon) via een email wordt verzonden naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt de Bestelling in haar eigen bestelsysteem.

De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal inrichten van het bestelproces. Dit betekent dat de Opdrachtnemer volledige medewerking hieraan verleent, ook indien sprake is van eventuele veranderingen in het bestelproces gedurende contractperiode, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij de Politie.

Eis 17. Bestelfrequentie en levertermijn

Het moet mogelijk zijn om op alle Werkdagen een Bestelling te plaatsen. De levertermijn van Bronscheidingsunits (standaard formaat en maatwerk) en/ of toebehoren is maximaal 2 weken na ontvangst van de Bestelling. Het betreft hierbij de Bestellingen na de implementatieperiode. Uitgangspunt is dat Leveringen plaatsvinden op Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur, tenzij anders met de Besteller is afgestemd. De levertermijn van de Producten zal als een KPI worden opgenomen (Eis 37).

Eis 18. Levering

De Bronscheidingsunits dienen te worden afgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aan te geven plaatsen binnen een locatie. De Bronscheidingsunit dient bij levering te zijn voorzien van de juiste gekleurde Afvalzakken, zodat de Bronscheidingsunit direct in gebruik kan worden genomen.

Het is de Opdrachtnemer vrij om waar mogelijk leveringen te combineren of samen te voegen, mits de Bestellingen duidelijk gescheiden verpakt zijn en mits duidelijk is aangeven voor welke individuele Besteller het Product is/ de Producten zijn.

Eis 19. Afvoer verpakkingsmaterialen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kosteloos afvoeren van gebruikte verpakkingsmaterialen. Dit met inachtneming van de geldende milieuvorschriften.

Eis 20. Pakbon

De Opdrachtnemer overhandigt bij iedere levering een pakbon met minimaal de volgende informatie:

- Afleverlocatie;
- Naam Besteller;
- Referentienummer (Planonnummer, kostenplaatsnummer, etc.) van de Bestelling;
- Naam van de Opdrachtnemer;
- Datum van levering;
- Artikelbenaming en artikelnummer;
- Aantal colli, aantal geleverde Producten en aantal bestelde Producten;
- Ruimte tot ondertekening van de pakbon door de ontvanger.

Eis 21. Retourneren

Indien de geleverde Producten niet overeenkomen met de gedane Bestelling dan dient de Opdrachtnemer de geleverde Producten kosteloos om te wisselen. De Opdrachtnemer kan in dit geval geen rechten ontleen aan eerder getekende pakbonnen.

Foutleveringen en/ of Levering van Producten die niet voldoen aan de gestelde eisen dan wel defect zijn, dienen binnen 2 Weken na ontvangst, telefonisch dan wel via e-mail, kenbaar gemaakt te worden bij de Opdrachtnemer. Bij melding van de retourzending zal de Opdrachtnemer in overleg met de Besteller en/ of Gebruiker een nieuwe leverdatum inplannen, waarbij gestreefd wordt naar de kortst mogelijke levertijd.

1.3 Inzet mensen en deskundigheid personeel

Eis 22. Algemene deskundigheid personeel

Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

Eis 23. Inrichting team

Voor de dienstverlening aan de Politie richt de Opdrachtnemer een team medewerkers in dat toegang kan krijgen tot de gegevens van en over de Politie op basis waarvan zij de overeengekomen levering en dienstverlening kunnen uitvoeren, onder uitsluiting van al het andere personeel. Het geselecteerde team krijgt slechts toegang tot de gegevens en de locaties (zie Bijlage – overzicht bronscheidingsunits per pand) nadat:

- Zij vooraf aan de Politie bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de dienstverlening en/ of werkzaamheden;
- Zij ieder individueel een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en deze door de Politie retour is ontvangen;
- Zij aantoonbaar in het bezit zijn van een geldige en originele VOG (geen kopie of gelamineerd);
- Zij aantoonbaar in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs (geen kopie);
- Al het in te zetten uitvoerende personeel als zodanig herkenbaar is aan zijn/ haar bedrijfskleding.

Eis 24. Nederlandse taal

Personeel van Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Opdracht de Nederlandse taal te kunnen lezen en spreken. Indien er sprake is van werkzaamheden met een zogeheten 'ploeg' dan geldt deze eis voor minimaal één medewerker van de ploeg (bijv. de voorman). De desbetreffende persoon dient gedurende de volledige levering en/ of dienstverlening aanwezig te zijn. Indien er sprake is van werkzaamheden die door één medewerker worden uitgevoerd, dan geldt de eis direct voor deze medewerker.

Eis 25. Persoonlijke beschermingsmiddelen

Opdrachtnemer dient zijn medewerkers te voorzien van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen conform de ARBO wet- en regelgeving en erop toe te zien dat deze correct worden gebruikt.

Eis 26. Contactpersoon

De Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze persoon is tevens aanspreekpunt voor alle uitvoerende Onderaannemers en/of Combinanten. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de Opdrachtnemer voor continuïteit.

Eis 27. Geheimhoudingsverklaring (GHV)

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de levering en dienstverlening, gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

Eis 28. Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

De Opdrachtnemer garandeert dat diens personeel en/of Onderaannemer(s) die ten behoeve van de Politie werken uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG, die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. De functieaspecten waar de VOG op moet zien, zijn 11, 12, 13, 41, en 61. Als het personeel van Opdrachtnemer en/of Onderaannemer uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden geen geldige VOG kan overhandigen, resulteert dit automatisch in uitsluiting van betrokkene voor de dienstverlening of werkzaamheden bij of voor de Politie. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat betrokkene op geen enkele wijze ingezet wordt voor de dienstverlening of werkzaamheden van de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie.

De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat diens personeel en/of Onderaannemer(s) die voor deze Opdracht worden ingezet over een geldige VOG beschikken.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw personeel over een geldige VOG beschikt en dat het betreffende personeel en/of Onderaannemer(s) elke twee jaar opnieuw een VOG aanvragen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De originele VOG en geldig legitimatiebewijs dient getoond te kunnen worden bij het betreden van politielocaties.

Eis 29. Registratie geheimhouding en VOG

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de ondertekende geheimhoudingsverklaringen en de resultaten van de VOG. Opdrachtnemer verleent, indien gewenst door de Politie, inzage in deze administratie.

1.4 Informatiebeveiliging en privacy

De Politie hecht erg aan een deskundige inzet van haar bedrijfsmiddelen voor de bestrijding van de criminaliteit. Daartoe is beveiliging van de in te zetten middelen en informatie ten behoeve van de politietaak een belangrijk speerpunt. Daarnaast is voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst een betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de Politie en de Opdrachtnemer (en indien van toepassing ook haar Combinanten en/of Onderaannemers) en betrouwbare verwerking in de administratie van de Opdrachtnemer nodig ten aanzien van:

- Locaties van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Registratie van persoonsgegevens m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden.
- De Politie behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de dienstverlening aanvullende maatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, ten einde de risico's te beperken.

Eis 30. Informatie

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie betreffende werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze Overeenkomst gerelateerde gegevens zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Dienstverlening/facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een beveiligde wijze;
- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht.

Eis 31. Informatiegebruik

- De Opdrachtnemer zal in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de hoogst noodzakelijke informatie uitwisselen. De Opdrachtnemer heeft hiertoe interne procedures om gedrag van personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren;
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht.

Eis 32. Controle

- De Politie heeft te allen tijde het recht de beveiliging te onderwerpen aan een audit om naleving van de afgesproken eisen en maatregelen te controleren;
- Indien de levering valt binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dan zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat te allen tijde de naleving van de afspraken gecontroleerd kan worden;
- De Opdrachtnemer zorgt voor het beschermen en controleerbaar maken van authenticiteit, vertrouwelijkheid en integriteit van de uitgewisselde berichten in het kader van deze Overeenkomst en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- De Politie kan te allen tijde inzicht krijgen in deze logging;
- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident aangaande informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen.

Eis 33. Procedures/Organisatie/personeel

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegooederen, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones;
- De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging aan;

1.5 Communicatie en rapportage

Eis 34. Communicatiematrix

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd conform onderstaande communicatiematrix. De Opdrachtnemer maakt van elk gesprek een gespreksverslag en levert deze binnen 5 Werkdagen ter goedkeuring bij de Politie aan. De Politie geeft binnen 5 Werkdagen een reactie. Tijdens de implementatie wordt een contactpersonenmatrix samengesteld met daarin een vermelding van contactpersonen van de Politie en de Opdrachtnemer op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	Producten- en dienstenmanager + Lead contractmanager	Accountmanager	* Financieel resultaat * Marktonwikkelingen * KPI's * Contractafspraken * Managementrapportages * Wijzigingen wet- en regelgeving * Informatiebeveiliging
Tactisch	Indien nodig	Contractmanager in de Eenheden + mogelijke ketenpartners	Accountmanager	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's * Advisering
Operationeel	Indien nodig	Operationeel toezichthouder of contractmanager (in de Eenheden)	Accountmanager	* Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening

Eis 35. Klachtenprocedure

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van Klachten van de Politie, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat op moment van ondertekening van de Overeenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld.

Na ondertekening van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer de Klachtenprocedure overleggen aan de Politie. In de Klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een Klacht kan worden ingediend;
- Een Klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle Klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de Klachtenregistratie dient duidelijk de status van de Klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De Klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

Eis 36. Managementrapportages

De Politie dient te kunnen beschikken over hoogwaardige managementinformatie om zodoende inzage te krijgen in het verbruik per Product en de dienstverlening om zodoende te kunnen sturen op gestelde (duurzaamheid)doelstellingen en KPI's. Voor het leveren van de managementrapportages mogen geen nadere kosten in rekening worden gebracht. De volgende uitgangspunten zijn op de Levering van managementinformatie van toepassing:

- De Opdrachtnemer draagt er uit eigen beweging zorg voor dat de managementrapportage binnen twee weken na afloop van elk half jaar gedurende de contractjaren aan de Lead-contractmanager van de Overeenkomst wordt verstrekt;
- De managementrapportage wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand. De rapportages dienen eenvoudig gesplitst te kunnen worden zodanig dat middels een autofilter en/of draaitabellen zelfstandig en op eenvoudige wijze selecties gemaakt kunnen worden;
- De managementinformatie is hoogwaardig en draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van de bestelinformatie en de uitgaven onder deze Overeenkomst. De rapportage bevat in ieder geval informatie over de volgende punten:
 - o Gedetailleerde inzage van de bestelde en geleverde Producten en Dienstverlening zoals:
 - o Duidelijke Productomschrijvingen;
 - o Besteldatum;
 - o Dag van Levering;
 - o Werkelijke levertermijn;
 - o Onderbouwing indien de levertijd (conform eis 17) niet is behaald;
 - o Lopende (bij)Bestellingen en bijbehorende leverstatus;
 - o Financieel overzicht zoals:
 - o De omzet op artikelniveau;
 - o De omzet per eenheid;
 - o De omzet per locatie;
 - o Inzage in gezette dienstverlening en benodigde uren (conform eis 13).
 - o Resultaten KPI 1 en KPI 2 (Eis 37 en Eis 38);
 - o Klachtenrapportage (conform eis 35);

1.6 Prestatiemeting/ KPI's

De Politie hanteert KPI's om de klanttevredenheid van de dienstverlening te kunnen meten. In algemene zin zal de Politie te allen tijde onderstaande stappen doorlopen:

- Voldoet de geleverde Prestatie aan de marges die in de betreffende KPI zijn opgesteld. Zo ja, dan wordt dit als positief punt meegenomen in het strategisch - en/ of tactisch overleg.
- Indien een of meerdere onderdelen van de KPI niet gehaald worden, dan wordt dit gemeld bij de (lead-) contractmanager en zou de Politie de mogelijkheid hebben om de volgende stappen te ondernemen:
 - o Er volgt een gesprek tussen de Opdrachtnemer, Lead Contractmanager en, indien nodig, de Producten- en Dienstenmanager. Indien de Opdrachtnemer de overeengekomen KPI niet haalt dan dient de contactpersoon van de Opdrachtnemer uit te leggen waarom hij/zij zich hier niet aan houdt, zowel mondeling als schriftelijk;
 - o De Opdrachtnemer biedt uiterlijk binnen één werkweek na het gesprek een korte beschrijving van de niet behaalde KPI, een verklaring en, bij een vastgestelde tekortkoming van de Opdrachtnemer, een verbeterplan aan bij de Lead Contractmanager en Producten- en Dienstenmanager. Er zal direct een vervolgspraak worden gepland om het verbeterplan te bespreken tussen de Partijen;
 - o De vervolgspraak vindt plaats tussen Opdrachtnemer, de Producten- en Dienstenmanager en Lead Contractmanager. Indien het verbeterplan volgens de Producten- en Dienstenmanager en de Lead Contractmanager voldoet en er voldoende garanties worden geboden om de niet behaalde KPI op te lossen dan zal er één of zullen er meerdere vervolgesprekken volgen voor het monitoren van de implementatie van het verbeterplan;
 - o Bij het herhaaldelijk niet voldoen aan (een of meer) KPI's kan een formele waarschuwing, een ingebrekestelling, een boete en eventueel de mogelijkheid tot een voortijdige beëindiging afgegeven worden.

Eis 37. KPI 1 - Leverbetrouwbaarheid

De Politie verwacht van de Opdrachtnemer dat de geëiste levertijden conform eis 17 worden nageleefd.

Meetfrequentie:

De werkelijke levertermijn zullen ieder half jaar in de managementrapportage worden opgenomen. De Lead Contractmanager toetst en beoordeelt de resultaten.

Norm:

95% van de bestelde artikelen wordt binnen de maximale levertijd van 2 weken na ontvangst van de Bestelling geleverd.

Eis 38. KPI 2 – Klachtafhandeling

De Opdrachtnemer dient Klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie van de Klacht af te handelen.

Meetfrequentie:

De werkelijke levertermijn zullen ieder half jaar in de managementrapportage worden opgenomen. De Lead Contractmanager toetst en beoordeelt de resultaten.

Norm:

Een tijdige en correcte afhandeling houdt in dat 95% van de Klachten uiterlijk binnen twee Werkdagen, na melding door indiener van de Klacht, worden opgelost. Een Klacht is opgelost indien daarover tussen de Opdrachtnemer en de Politie schriftelijke overeenstemming is bereikt.

1.7 Implementatie

De Politie stelt een projectteam samen voor het gehele aanbestedingstraject. Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie.

Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

- Alle standaard formaat Bronscheidingsunits zijn geplaatst;
- Voor locaties of ruimtes waar geen standaard formaat Bronscheidingsunit geplaatst wordt, is ten minste een maatwerkopdracht uitgezet;
- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals aanvraag-, bestel- en storingsproces zijn ingericht. Tijdens de implementatieperiode richt de Politie één implementatieteam in. Dit implementatieteam staat onder leiding van een implementatiemanager van de Politie.

De Politie verstaat onder een implementatie het leveren van een product en/of de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

De implementatie van Overeenkomsten die de Politie aangaat wordt per Product of Dienst anders aangepakt. Dit kan zijn op locatie-, Eenheids- of afdelingsniveau. De Politie streeft ernaar om de dienstverlening en processen te uniformeren en te standaardiseren. Dit is echter nog niet in alle gevallen en op hetzelfde moment gerealiseerd. Dit betekent dat de Opdrachtnemer te maken kan krijgen met verschillende contactpersonen en (soms) verschillende (proces)afspraken op zowel landelijk als lokaal niveau.

Eis 39. Contactpersoon tijdens implementatie

De Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager aan. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is 'Single Point of Contact' (SPoC) voor de implementatiemanager van de Politie.

De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de SPoC. De kwalificaties en bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de SPoC ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

Eis 40. Kosten implementatiefase

Eventuele kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief, reis- en verblijfkosten, overlegkosten en automatiseringskosten.

Eis 41. Implementatieplan

Het Implementatieplan van de Opdrachtnemer (zie voor nadere toelichting Gunningscriterium KC-1) wordt in gezamenlijkheid met Opdrachtgever geconcretiseerd na Gunning (inclusief de op te leveren documenten die benoemd zijn in het PvE). De Opdrachtnemer past zover nodig dit plan aan en levert binnen drie Werkdagen na bespreking deze op aan de Implementatiemanager van de Opdrachtgever. Deze stelt het (aangepaste) plan vast.

Eis 42. Implementatiebijeenkomst

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan (kick off) bijeenkomsten (dit kan per eenheid zijn) waarbij o.a. de nieuwe Overeenkomst gepresenteerd zal worden en de Opdrachtnemer zich presenteert. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zal een kennismaking door de Implementatiemanager worden gepland.

Eis 43. Op te leveren producten

Door Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Direct na gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie (Eis 23);
- Overzicht communicatie- en escalatielijnen (wie praat met wie);
- Materialenlijst/ materialenpaspoort (Eis 7);
- Concept format managementrapportage (gekoppeld aan de KPI's) (Eis 36);
- Concept format factuur (e-facturering);
- Klachtenprocedure (Eis 35);
- Overzicht, conform verstrekt format, van het geselecteerde team dat ingezet wordt bij de uitvoering van de transitie inclusief de getekende Geheimhoudingsverklaringen (Eis 23 en eis 27);
- Verslag van kennismakingsgesprekken met implementatieteam(s) (Eis 44);

De op te leveren producten dienen opgenomen te zijn in de planning.

Eis 44. Voortgang Implementatie

Het implementatieteam van zowel de Politie als de Opdrachtnemer voeren gedurende de implementatieperiode minimaal elke 2 weken een voortgangsgesprek met elkaar. Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 3 Werkdagen nadat het voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden, aan de implementatiemanager van de Politie ter goedkeuring aangeleverd.

Wekelijkse voortgang:

De Opdrachtnemer zal tijdens de implementatiefase wekelijks per mail rapporteren aan de implementatiemanager over de voortgang van de implementatie d.m.v. kort en puntsgewijs de volgende zaken te benoemen:

- Welke acties hebben er afgelopen week plaatsgevonden?
- Welke acties staan er voor de komende week gepland?
- Wat zijn de issues? En de eventueel te nemen maatregelen.
- Planningsverloop.

Eis 45. Decharge implementatie

De Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Overeenkomst vanaf de Gunning tot de afronding van de implementatie. De implementatiemanager van de Politie verleent op basis van de bevindingen van de Politie decharge aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt schriftelijk decharge verleend als alle producten op de juiste wijze zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Politie voldoen.

1.8 Facturatie

Eis 46. Factuurvereisten

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan de factuurvoorschriften zoals beschreven in de factsheets¹ van de Politie.

In deze factuurvoorschriften staat opgenomen dat de Politie alleen e-facturen via het netwerk van Peppol² accepteert.

De Opdrachtnemer dient via tussenkomst van een serviceprovider e-facturen via dit netwerk aan te leveren. Hiervoor gebruikt u ons OIN (organisatie identificatie nummer).

Het gestructureerde elektronische bestand (UBL/ XML, geen pdf), waarbij alle gegevens altijd op een vaste plek in het bestand staan, met hun eigen betekenis, is de juridische factuur en gaat boven de fysieke factuur - Pdf/A-bestand.

Op dit moment wordt SI-UBL-versie 2.1 gebruikt, conform de Europese norm EN16931 en de aanvullende NLCIUS-richtlijnen.

¹ <https://www.politie.nl/informatie/gedragsregels-zakendoen-met-de-politie.html>

² Peppol is een internationale digitale infrastructuur en afsprakenstelsel en wordt gebruikt voor het veilig en grensoverschrijdend ontvangen en/of verzenden van o.a. e-facturen en inkooporders tussen grote en kleine bedrijven, overheden en andere organisaties. Op de volgende websites vindt u meer informatie over hoe u kunt e-factureren: <https://peppolautoriteit.nl/> <https://peppol.eu/>

Eis 47. Aanlevering facturen via e-facturatie

Eén factuur per bestelorder is vereist, de volgorde van de factuurregels moeten overeenkomen met de volgorde van de bestelorderregels;

Verzamelfactuur:

- Een verzamelfactuur is niet mogelijk indien een ordernummer verstrekt is door de Politie. 1 factuur = 1 ordernummer
- Een verzamelfactuur is toegestaan indien het geen ordergebonden factuur is en er geen ordernummer verstrekt is vanuit de Politie. De verzamelfactuur mag alleen 1 kostenplaats bevatten. 1 factuur = 1 kostenplaats. Als er meerdere kostenplaatsen op de factuur vermeld staan, kan er geen automatische verwerking plaatsvinden.

Eis 48. Vereisten facturen

Opdrachtnemer stelt facturen op volgens de wettelijke voorschriften. Daarnaast heeft de Politie de volgende aanvullende eisen:

Géén ordernummer van de Politie bekend?

- Naam contactpersoon en adresgegevens van de eenheid/afdeling;
- Kostenplaats (1 factuur = 1 kostenplaats - PDDFA00)
- Indien door de Politie doorgegeven:
 - o Projectnummer
 - o Kostensoort 4046000
 - o Politie Pandcode

De Politie neemt facturen die niet AVG compliant zijn niet in behandeling

Specificatie van de levering, indien van toepassing:

- Omschrijving opdracht;
- Opleverdatum, start- en eindtijd;
- Duur opdracht uitgedrukt in minuten;
- Prijsinformatie;
- Overeengekomen integrale uurprijs en integrale uurprijs per minuut;
- Genoemde bedragen in- en excl. btw;
- Btw-percentage en –bedragen, met specificatie (tarief, vrijstelling of verlegd);
- Totaalbedrag factuur

Het is niet toegestaan om op de factuur kredietbeperkingstoeslag te vermelden. Wanneer een factuur betrekking heeft op de werkkostenregeling (WKR) dan dient dit op de factuur te worden vermeld.

De exacte factuurindeling wordt na gunning afgestemd conform wettelijke- en aanvullende Politie vereisten. Tussentijdse organisatieaanpassingen en/of wijzigingen kunnen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen in de factureringsmethodiek worden verwerkt.

Eis 49. Aanvullende factuurvereisten leveranciers binnen EU

Voor de facturen van leveranciers binnen EU (met uitzondering van de Nederlandse leveranciers) gelden dezelfde vereisten als voor de Nederlandse leveranciers met uitzondering van het KVK- nummer. Bij verlegging van de BTW dient zowel het BTW nummer van de Politie als het BTW nummer van de EU leverancier te worden opgenomen op de factuur.

Eis 50. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU

Voor leveranciers van buiten de EU gelden de factuurvereisten van de Nederlandse leveranciers met uitzondering van het KVK-nummer en het BTW nummer.

Eis 51. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten

Indien na verificatie van een factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is of wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, dient de Opdrachtnemer – binnen 10 werkdagen na dagtekening van de door de Politie aan de Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan – een creditnota in.

Op de creditnota moet een duidelijke verwijzing naar het factuurnummer, – datum, naam en weeknummer van de betreffende debetnota vermeld staan.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota en niet te worden vermeld bij een debetnota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve debetnota. Hierna dient u de gecorrigeerde debetnota aan te leveren.

Eis 52. Betalingstermijn

De betalingstermijn voor betaling van de factuur bedraagt maximaal 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur. Alleen facturen die correct zijn bevonden conform wettelijke en aanvullende Politie vereisten worden betaalbaar gesteld.

Eis 53. Wijzigingen in de facturatie

Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet op basis van wetswijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringwijze van opdrachtnemer aan de Politie. Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

Opdrachtnemer kan tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen doorvoeren na schriftelijke afstemming en toestemming van Politie.

Eis 54. Uitzondering

Facturen kunnen bij uitzondering en na schriftelijke toestemming van de Politie digitaal in pdf/ a formaat (als eerste de factuur en daarna eventuele bijlage(n) in één pdf) verstuurd worden naar e-mailadres: crediteuren.fin@politie.nl