



Witgoed apparatuur

Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Definitief

Templateversie: 2.7

Versiedatum: 21 januari 2025

Inhoudsopgave

1. Programma van eisen	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening.....	3
1.3 Werkwijze/uitvoering	5
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen(MVOI)	7
1.5 Onderhoud	8
1.6 Informatiebeveiliging en privacy	9
1.7 Inzet mensen en deskundigheid Personeel	10
1.8 Logistiek.....	12
1.9 Communicatie en rapportage	13
1.10 Prestatiemeting	15
1.11 Prijzen en tarieven	17
1.12 Implementatie	18
1.13 Facturatie	20

1. Programma van eisen

Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Politie heeft geformuleerd. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis 1 “Onderwerp”- Inschrijvingseis

Aan een Inschrijvingseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Als niet wordt voldaan aan een Inschrijvingseis, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Mocht in geval van Gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer toch niet aan één of meerdere Inschrijvingseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Politie het recht de Overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden.

Eis 2 “Onderwerp” - Uitvoeringseis

Aan een Uitvoeringseis moet worden voldaan bij uitvoering van de Opdracht. Mocht tijdens uitvoering blijken dat Opdrachtnemer niet aan de Uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Politie het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de Uitvoeringseis(en) voldoet en derhalve in verzuim is.

1.1 Algemene eisen

Eis 1. Vertrouwelijkheid informatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Politie niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over de Politie voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen worden aan de Politie, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Politie, indien gewenst door de Politie, de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over de Politie en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen Diensten en/of Leveringen.

Eis 2. Calamiteiten en inzetten derde partij - Uitvoeringseis

Wanneer de Opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de Politie 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 Eisen aan Product/ Dienstverlening

Eis 3. Producten kernassortiment - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de Producten aan te bieden en te kunnen leveren volgens de gestelde Producteisen (Bijlage 7 Specificaties Witgoed apparatuur). Alle aangeboden Producten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst zijn geschikt voor utiliteitsbouw.

Eis 4. Kern- en randassortiment - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer dient naast een kernassortiment conform eis 3 (Bijlage 7 Specificaties Witgoed apparatuur) een randassortiment beschikbaar te stellen. Dit randassortiment zijn maatwerk Producten die niet zijn ondergebracht binnen het kernassortiment. Voorbeelden zijn afwijkende specificaties (afmetingen, inhoud etc.) t.a.v. het kernassortiment en Producten t.b.v. de operationele processen van de politie (Operationele Middelen).

Bij behoeftes in het randassortiment kan gedacht worden aan:

- *Wasmachines;*
- *Koelkasten geschikt voor explosieve en/of licht ontvlambare stoffen die voldoen aan de ATEX-richtlijn;*
- *Koel/vrieskasten geschikt voor onderzoeksitems die gekoeld of bevroren opgeslagen worden;*
- *Vrieskasten met de mogelijkheid tot afsluiting van de deur met een sleutelslot voor de opslag van bloedblokken;*
- *Laboratorium vaatwassers.*

Voorbeeld 1:

Specifieke laboratorium koel/vrieskasten van o.a. het merk/model Gram Bioline met specificaties als:

- *695 x 876 x 2025/2275 mm (afmeting);*
- *Droge werking t.b.v. lagere luchtvochtigheid (koelkast);*
- *Specifieke luchtstroom (Luchtgeleidingsschot voor optimale temperatuurverdeling);*
- *Weinig temperatuurschommelingen;*
- *Temperatuurbereik -2/+20°C (koelkast) en -25/-5°C (vriezer);*
- *Temperatuurregeling door elektronische besturing met service- en noodprogramma. Alarmlog-functie naar keuze instelbaar;*
- *GPS module i.v.m. alarmopvolging bij storing;*
- *Zelfsluitende deur met slot en pedaalopener;*
- *Specifieke indeling.*

Voorbeeld 2:

Laboratoriumvaatwassers bedoelt voor het reinigen van laboratoriumglaswerk voor analytische experimenten. Deze bevatten hogere temperaturen en andere was- en droogtechnieken. De indeling is geschikt (te maken) voor specifiek laboratorium glaswerk. Mogelijkheid om aan te sluiten op een demiwater aansluiting.

De daadwerkelijke Product-uitvraag wordt echter per maatwerkverzoek bepaald, waarin een adviserende functie van Opdrachtnemer wordt verwacht. Opdrachtnemer kan voldoen aan maatwerkenverzoeken zoals hierboven benoemd.

Zowel het kernassortiment als het randassortiment kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Eis 5. Wet-en regelgeving - Uitvoeringseis

Alle apparatuur voldoet aan wet- en regelgeving omtrent veiligheid, gezondheid en milieu (zoals legionella wetgeving).

Eis 6. Vervangend Product - Uitvoeringseis

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst een Product 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 7. CE Keuring - Uitvoeringseis

Ieder geleverd Product dient voorzien te zijn van een sticker met CE-markering en aan deze richtlijn te voldoen.

Eis 8. Uitschakeling apparatuur - Uitvoeringseis

Automatische uitschakeling dient op ieder apparaat (=Product) mogelijk te zijn, met uitzondering van koel- en vriesapparatuur. Ieder Product is voorzien van een schakelaar i.v.m. brandveiligheid.

Eis 9. Communicatie apparaten en neutrale uitstraling - Uitvoeringseis

De apparaten mogen niet voorzien zijn met een mogelijkheid voor onlinecommunicatie via bijvoorbeeld IOT, Wifi en Bluetooth. De apparatuur heeft verder een neutrale uitstraling (qua kleur en vorm).

Eis 10. Garantie - Uitvoeringseis

De Producten hebben bij aanschaf en aflevering een garantietermijn van minimaal 2 jaar. Hierbij wordt gesteld dat garantietermijn conform fabrieksopgave dient te zijn.

Kosten, inclusief voorrijkosten, voor reparatie aan een Product binnen de gestelde garantieperiode komen ten laste van de Opdrachtnemer.

Op gedane reparatie van een Product geldt dat de fabrieksgarantie nog steeds van kracht is. Is de fabrieksgarantie verlopen, dan geldt een garantietermijn van minimaal 3 maanden na reparatie.

Opdrachtnemer heeft het recht om in plaats van het uitvoeren van de reparatie bij Producten waarvan de garantietermijn nog niet verstreken is, (kosteloos) een nieuw kwalitatief gelijkwaardig Product aan te leveren ter vervanging. De vervanging van een Product dient binnen 2 Werkdagen na melding afgerond te zijn.

1.3 Werkwijze/uitvoering

Eis 11. Uitwisselen gegevens - Uitvoeringseis

De Politie volgt de richtlijnen uit de lijst 'Pas toe of leg uit' van het Forum Standaardisatie:

<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht>

De Opdrachtnemer conformeert zich eveneens aan de lijst 'Pas toe of leg uit' van dit forum, door de genoemde protocollen en procedures van dit forum te hanteren met als doel het veilig kunnen uitwisselen van informatie tussen de Politie en de Opdrachtnemer. Dit geldt voor bijvoorbeeld email en andere vormen van communicatie.

Eis 12. Vernieuwen informatievoorziening - Uitvoeringseis

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt de Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van de Politie. Het gaat hier om de vernieuwing van de IV-voorzieningen ter ondersteuning van o.a. financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi) en HRM (inhuur personeel, urenstaten). Deze opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties.

Bij overeenkomsten met de Politie is het nadrukkelijk van belang kennis te nemen van en rekening te houden met een migratie van de geautomatiseerde dienstverlening. Denk hierbij aan (meerdere keren aanmaken van) cataloguskoppelingen, uren schrijven, uploaden van gegevens etc. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos haar medewerking te verlenen gedurende de contractperiode.

Eis 13. Bestelproces - Uitvoeringseis

De wijze van bestellen kan variëren: er kunnen één of meerdere bestellers binnen een Eenheid werken en per Bestelling is het mogelijk om voor een Afleverlocatie en voor één kostenplaats te kiezen. De Opdrachtnemer dient tenminste te kunnen voorzien in onderstaande werkwijze tot het indienen van Bestellingen door de bestellers.

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. Let op, Bestellingen vinden dus niet via de webshop van de Opdrachtnemer plaats. De Opdrachtnemer verwerkt de Bestelling in haar eigen bestelsysteem. De Opdrachtnemer stuurt een bestelbevestiging naar de Politie.

Voor spoedbestellingen geldt dat deze in eerste instantie telefonisch worden doorgegeven waarna de bevestiging via Planon wordt ingediend.

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. Zo kan het systeem Planon gedurende de loop van de Overeenkomst wijzigingen in een ander systeem (zie ook eis 12).

Overige voorwaarden/uitgangspunten:

- Er wordt altijd gewerkt met een Planonbon/-nummer. Facturen zonder Planonnummer worden niet betaalbaar gesteld;

Eis 14. Inkijkaccount website - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer verstrekt de Politie toegang tot een online (opmaat gemaakte) catalogus met de van toepassing zijnde contractprijzen. De online (opmaat gemaakte) catalogus dient de besteller minimaal de volgende informatie te verschaffen:

- Zoekfunctie "Product";
- Productinformatie (product specificaties);
- Kleurenfoto van de Producten (zowel buiten-als binnenkant);
- Producent;
- Artikelnummer;
- Artikelomschrijving;
- Een "duurzaam" logo, zichtbaar bij Producten die duurzaam zijn vervaardigd;
- Prijs per stuk exclusief btw;
- De Nederlandse handleiding van de apparatuur;
- Voorraadinformatie (is het product op voorraad).

Via het inkijkaccount van de Opdrachtnemer is de optie tot het doen van een Bestelling uitgeschakeld. Het is met andere woorden niet mogelijk via het inkijkaccount een Bestelling bij Opdrachtnemer te plaatsen.

Eis 15. Bestel- en afleverfrequentie - *Uitvoeringseis*

Het moet mogelijk zijn om op alle Werkdagen een Bestelling te plaatsen. De levertijd is maximaal 5 Werkdagen na geplaatste Bestelling.

Uitgangspunt is dat Leveringen plaatsvinden op doordeweekse dagen tussen 09:00 – 16:00 uur. Op enkele locaties van de Politie kan slechts op bepaalde dagen, binnen vaste dagdelen afgeleverd worden.

Spoedleveringen worden binnen 1 Werkdag op locatie geleverd. Naast de kosten voor de bestelde Producten conform overeengekomen tarieven (bijlage 6 Prijzenblad), heeft de Opdrachtnemer het recht voor een spoedbestelling transportkosten in rekening te brengen, €50 excl. btw per spoedbestelling. Overige kosten worden niet geaccepteerd.

Bestellingen dienen compleet en schadevrij geleverd te worden.

Eis 16. Deellevering, gecombineerde leveringen en niet leverbaar - *Uitvoeringseis*

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 aangegeven voor welke individuele besteller het Product is/ de Producten zijn. Deelleveringen binnen één Bestelling worden alleen in overleg met de Politie toegestaan.

Indien een Product uit het randassortiment dat door een besteller wordt besteld, tijdelijk niet meer leverbaar is, wordt de besteller hierover geïnformeerd onder vermelding van de verwachte levertijd. De Opdrachtnemer kan in overleg met de besteller een alternatief vergelijkbaar Product aanbieden dat wel leverbaar is en bepalen of eventueel overig te leveren Producten wel uitgeleverd worden.

Eis 17. Voorraden - *Uitvoeringseis*

De Politie is in geen geval verantwoordelijk en/of verplicht tot afname van de Producten vallende binnen de scope van de Opdracht en die door de Opdrachtnemer op eigen initiatief ten behoeve van de Politie op voorraad worden gehouden. De Politie is op geen enkele wijze verplicht tot afname van de voorraden ook niet bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Producten kunnen daarnaast per stuk besteld worden.

Eis 18. Bereikbaarheid - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar de bestellers van de Politie terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over Bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Producten. Het servicepunt is op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.30 uur en 17.00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

Het servicepunt registreert de klachten, waaronder de naam van degene die de melding heeft gedaan, de locatie, een door de Politie afgegeven referentienummer, datum/tijdstip melding en de klacht. Het servicepunt informeert degene die de melding heeft gedaan omtrent de voortgang van de melding. Opdrachtnemer neemt bij melding per email uiterlijk één Werkdag na melding contact op met degene die de melding heeft gedaan.

Eis 19. Opdrachtbevestiging - Uitvoeringseis

De besteller ontvangt de opdrachtbevestiging binnen 1 Werkdag met daarin vermeld:

- Afleveradres;
- Productinformatie;
- Prijs ex. Btw;
- Aantallen;
- Planon-nummer;
- Datum + venstertijd van Levering.

Eis 20. Offertes - Uitvoeringseis

Voor Producten die niet in het kernassortiment zitten dient het mogelijk te zijn om, indien nodig, een offerte aan te vragen. De offerte dient uiterlijk 2 Werkdagen na aanvraag door de aanvrager ontvangen te zijn.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen(MVOI)

Eis 21. Due dilligence – Uitvoeringseis

Conform bijlage 1 Concept Raamovereenkomst voert de Opdrachtnemer jaarlijks een due diligence uit om de risico's op het gebied van arbeids- en mensenrechten in de keten in kaart te brengen en risico's te verminderen.

Eis 22. Social Return - Uitvoeringseis

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht Opdrachtnemer zich om; bij Gunning, ieder jaar minimaal 5% van de waarde van de Opdracht (excl. btw) van dat jaar aan te wenden voor Social Return.

De Politie wil de Opdrachtnemer stimuleren tot de participatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Vooral degenen die opgenomen zijn in het doelgroep-register en/of als doelgroep behoren bij de beleidsambitie van de Politie om bij te dragen aan de inzet van kwetsbare groepen en het creëren van maatschappelijke meerwaarde. Dit laatste betekent dat "afstand tot de arbeidsmarkt" breed geïnterpreteerd mag worden. In principe gaat het om mensen die minstens drie (3) maanden niet aan het reguliere arbeidsproces hebben deelgenomen.

Naast personen die zijn opgenomen in het doelgroep-register kan ook worden gedacht aan mensen in een uitkeringssituatie zoals de WIA of WW, als ook aan mensen die vanwege (blijvende) beperkingen hun reguliere functie niet kunnen uitvoeren.

Jaarlijks rapporteert de Opdrachtnemer over de inzet van de medewerkers social return (doelgroep, ureninzet, functie). Daarna zal de inzet van social return (met behulp van de rapportage) onderdeel zijn van het strategisch overleg.

Eis 23. Inzet voertuigen - Uitvoeringseis

De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.

Let op: in veel gemeenten geldt in stadskernen onder andere voor N1-voertuigen vanaf 2025 een zero-emissiezone. Dat betekent dat voor die specifiek aangewezen gebieden en voertuigen de uitstoot nul CO₂ g/km moet zijn. Kijk voor meer informatie op [zero-emissionstadslogistiek](#).

Eis 24. Energie-efficiëntie - *Uitvoeringseis*

Ten behoeve van het reduceren van de CO₂-uitstoot waarborgt de Opdrachtnemer het minimale energielabel per Product te leveren en te onderhouden conform de specificatie. Opdrachtnemer spant zich daarnaast in om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanbevelingen te doen om de kwaliteit van het betreffende label te optimaliseren en/of via technische verbeteringen aan te sluiten bij toekomstige ontwikkelingen m.b.t. dit wettelijk verplichte informatielogo.

Eis 25. Verpakkingsmaterialen - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden. Eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt zijn van papier of karton, waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakkingen kunststof zakken of vellen worden gebruikt, dienen deze minstens voor 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze eis niet van toepassing.

Eis 26. Toelichting keuze verpakkingsmaterialen - *Uitvoeringseis*

Op verzoek dient Opdrachtnemer een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:

- De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
- De wijze waarop getoetst wordt of de keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
- Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

1.5 Onderhoud

Eis 27. Correctief onderhoud - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer zorgt voor de uitvoering van het correctief onderhoud aan de Producten van de Politie, ten einde operationeel gebruik van de Producten te garanderen. Onder correctief onderhoud wordt verstaan: het opsporen en herstellen van gebreken van de Producten, nadat deze door de Politie zijn gemeld of anderszins bij de Opdrachtnemer bekend zijn.

Eis 28. Responsetijd bij reparaties - *Uitvoeringseis*

De responsetijd is de tijd die verloopt tussen de melding voor verzoek tot reparatie vanuit service managementsysteem (het bestelsysteem Planon van de Politie dat automatisch een mail naar de Opdrachtnemer verstuurt) en het moment waarop door een medewerker van de Opdrachtnemer contact wordt opgenomen met de Politie (de medewerker van de Politie die de melding heeft gedaan) ter aanvang van de oplossing. De responsetijd is maximaal 1 Werkdag.

Eis 29. Reparatietijd - *Uitvoeringseis*

De reparatietijd van een defect Product is maximaal 8 Werkdagen vanaf melding van het defect bij Opdrachtnemer.

Eis 30. Goedkeuring kosten correctief onderhoud - *Uitvoeringseis*

Indien reparaties ontstaan waarvan de reparatiekosten voor de Politie hoger zijn dan 50% van de aanschafwaarde van een nieuw vervangend Product, dient de Opdrachtnemer dit, alvorens tot reparatie over te gaan, aan te geven bij de Politie. De Politie zal dan een beslissing nemen omtrent het al dan niet laten uitvoeren van de reparatie.

Eis 31. Beschikbaarheid accessoires en reserveonderdelen - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden accessoires en reserveonderdelen leverbaar zijn tot 2 jaar nadat het laatste apparaat uit hoofde van de Overeenkomst is geleverd.

Eis 32. Klimaatbewust onderhoud - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer spant zich in de reparatie van een Product(onderdeel) prioriteit te geven, voordat over wordt gegaan op vervanging.

1.6 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 33. Informatie - *Uitvoeringseis*

- De Opdrachtnemer dient een contactpersoon voor (informatie)beveiliging en privacy aan te wijzen.
- De Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever, voorafgaand aan de Opdracht, in een systeembeschrijving waarin de aangeboden Diensten inzichtelijk en transparant worden gespecificeerd en waarin minimaal de jurisdictie, locatie van gegevensverwerking en gegevensopslag en afgegeven (kwaliteits)certificaten worden beschreven.
- Opdrachtnemer beschermt de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht tegen onbevoegde toegang.
- De gegevensverwerking van de opdracht waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL).
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) 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 definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Opdrachtgever hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader.

Eis 34. Informatiegebruik - *Uitvoeringseis*

- De Opdrachtnemer zal in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de hoogstnoodzakelijke 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 35. Controle - *Uitvoeringseis*

- 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 en/of hosting van software 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 36. Procedures/Organisatie/Personeel - *Uitvoeringseis*

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegooier, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones;
- Personeel dat namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht in het kader van deze aanbesteding heeft een geheimhoudingsplicht.

Eis 37. Branchegerichte eisen - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer garandeert markt-/brancheconforme regelingen ten aanzien van beveiliging na te leven en geïmplementeerd te hebben dan wel voor aanvang Opdracht ingeregeld te zullen hebben.

De Opdrachtnemer garandeert specifieke bedrijfsrisico's adequaat geadresseerd te hebben en daarvoor zo nodig maatregelen getroffen te hebben om de aanbesteding goed te kunnen uitvoeren.

- Opdrachtnemer heeft procedures ingericht voor de omgang met inbraak- en brandalarmering en ontruiming van de gebouwen en werkplekken, inclusief de noodzakelijke beveiliging van ontruimde gebouwen en werkplekken waarin gewerkt wordt met (inhoudelijke) informatie van of over Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer heeft gebouwen en werkruimten/magazijnen waarin goederen van of ingezet bij Opdrachtgever, beschermd conform VRKI-risicoklasse 2

1.7 Inzet mensen en deskundigheid Personeel

Eis 38. Algemene deskundigheid Personeel - *Uitvoeringseis*

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 39. Inrichting team - *Uitvoeringseis*

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 dienstverlening of werkzaamheden kunnen uitvoeren, onder uitsluiting van al het andere personeel. Het geselecteerde team krijgt slechts toegang tot de gegevens nadat:

- Zij vooraf aan de Politie bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de dienstverlening en/of werkzaamheden;
- De Politie op basis van de te verrichten dienstverlening, de Inschrijvingsleidraad en andere relevante documenten, een afweging heeft gemaakt ten aanzien van de noodzaak tot overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG);.

Eis 40. Geheimhouding - *Uitvoeringseis*

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn Personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de Producten en/of Diensten, 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 41. Verklaring omtrent Gedrag (VOG) - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat het team van de Opdrachtnemer dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werkt, beschikt over een VOG. Onder dit team worden niet de medewerkers van de Opdrachtnemer bedoeld die technische, administratieve en andere taken uitvoeren waarbij sprake is van “geen kennis van...”, “geen toegang tot...”, zoals vermeldt in Besluit screening ambtenaren van politie en politie-externen van Bestuur).

Voor Personeel van Opdrachtnemer met een niet-Nederlandse nationaliteit geldt dat een gelijkwaardig document uit het land van herkomst dient te worden overlegd. Als een gelijkwaardig document niet bestaat in het land van herkomst of van vestiging dient Opdrachtnemer een verklaring in te dienen die is afgegeven door een onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

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. Indien Personeel reeds voor de Politie werkzaam is, mag de VOG niet ouder dan 2 jaar zijn. De functieaspecten waar de VOG op moet zien, zijn 11, 12, 13, 41, 61 en 62. 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, papieren versie, dient getoond te kunnen worden bij het betreden van politielocaties. Een digitale VOG is niet toegestaan.

Eis 42. Registratie VOG - Uitvoeringseis

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

Eis 43. Contactpersoon - Uitvoeringseis

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 44. Legitimatieplicht - Uitvoeringseis

Het Personeel dient conform de vigerende regelgeving in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en dient deze op verzoek van de Politie en/of de beveiliging/de receptie te tonen.

1.8 Logistiek

Eis 45. Landelijke dekking - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer is in staat alle locaties van de Politie, in Nederland inclusief de Waddeneilanden, te voorzien van de Producten.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan het zijn dat locaties worden toegevoegd of komen te vervallen.

Eis 46. Verpakken en verzenden - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Leveringen door Opdrachtnemer adequaat worden verpakt met aan de buitenzijde van de verpakking minimaal vermeld:

- Naam en locatie betreffende bestelpunt;
- Ruimtenummer locatie;
- Naam en adres van de besteller;
- Referentienummer van de Bestelling;
- Naam en adres afzender;
- Naam van de ontvanger/ontvangende afdeling.

Eis 47. Pakbon - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer zorgt voor een pakbon bij iedere Levering, deze dient aan de buitenkant van de omdoos bevestigd te zijn. Als tijdens een Levering meerdere Bestellingen worden geleverd, dient iedere Bestelling voorzien te zijn van een eigen pakbon.

Een pakbon moet minimaal de volgende informatie bevatten:

- Afleverlocatie;
- Planonnummer van de Bestelling;
- Naam van de besteller;
- Datum van Levering;
- Artikelbenaming en artikelnummer;
- Aantal colli, aantal geleverde Producten en aantal bestelde Producten;
- Ruimte tot ondertekening pakbon.

Eis 48. Locatie Levering - *Uitvoeringseis*

Leveringen dienen inpandig en indien van toepassing gebruiksklaar afgeleverd te worden op de door de Politie aangegeven plaats in het betreffende pand.

Bij een aantal locaties dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van een Leveranciersingang. Indien de Opdrachtnemer de Leveringen per pallet aflevert dan zal de pallet eigendom van de Opdrachtnemer blijven. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van de pallet en brengt geen borg in rekening.

Indien Levering op pallets plaatsvindt waardoor de toegang wordt bemoeilijkt door de afmetingen hiervan, zal de Opdrachtnemer zijn medewerking verlenen om Leveringen op kleinere pallets aan te bieden of anderszins hiermee rekening houden.

Eis 49. Installatie - *Uitvoeringseis*

Installatie van de Producten door Opdrachtnemer vindt bij Levering plaats voor alle Producten m.u.v. waterkokers, contractgrillen en blenders. Voor deze Producten geldt dat aflevering voldoende is op de van toepassing zijnde locatie.

Eis 50. Afvoer verpakkingsmiddelen - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van gebruikte verpakkingsmaterialen bij installatie Producten. Dit met inachtneming van de geldende milieuvorschriften. Terug meegenomen verpakkingsmaterialen zullen middels een milieuvriendelijk afvalproces gebaseerd op de R-ladder worden verwerkt. (zie GC2)

Eis 51. Afvoer oude (inbouw)apparatuur - Uitvoeringseis

Bij Levering en/of plaatsing van nieuwe Producten dient de Opdrachtnemer te zorgen voor een verantwoorde milieuvriendelijke afvoer van de oude (inbouw)apparatuur gebaseerd op de R-ladder. (zie GC2)

Eis 52. Retourneren - Uitvoeringseis

Indien de geleverde Producten niet overeenkomen met de gedane Bestelling dan heeft de Politie het recht deze kosteloos te retourneren aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan eerder getekende pakbon(nen).
Foutleveringen en/of Levering van Producten die niet voldoen aan de gestelde eisen dan wel defect zijn, dienen binnen 12 kantooruren na ontvangst (ondertekening pakbon) telefonisch dan wel via e-mail, kenbaar gemaakt te worden bij de Opdrachtnemer. Bij melding van de retourzending dient de Opdrachtnemer de juiste Producten alsnog de volgende Werkdag te leveren. Nieuwe Producten die defect zijn dienen door de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen kosteloos te worden gerepareerd of vervangen.

1.9 Communicatie en rapportage

Eis 53. Klachtenprocedure - Uitvoeringseis

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Raamovereenkomst, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie af te handelen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld:

- Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Klachten kunnen door de Politie via Planon, mail, telefonisch en mondeling gemeld worden bij Opdrachtnemer, maar worden altijd via Planon bevestigd door de Politie.
- De melder van de klacht alsmede de contactpersoon (Contractmanager en/of Operationeel Toezichthouder) van de Politie ontvangen binnen twee (2) Werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangen klacht alsook een voorstel voor correctieve en/of preventieve maatregelen (incl. tijdsplan) die genomen worden om de klacht te verhelpen en/of in de toekomst te voorkomen;
- Een klacht dient binnen drie (3) Werkdagen afgehandeld te zijn;
- Afgehandeld houdt in dat zowel de melder als aangewezen contactpersoon van de Politie schriftelijk (per email) terugkoppeling ontvangen van de wijze waarop de betreffende klacht is omgezet naar een concrete actie of oplossing en de melder en contactpersoon van de Politie tevreden zijn met de oplossing. De afgehandelde klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, schriftelijk te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.
- Alle klachten die 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 en de afhandeldingsdatum) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage, zie voor nadere toelichting Eis 52;

De inhoud van deze procedure kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst na overleg worden aangepast met goedkeuring van de Politie.

Eis 54. Managementrapportage - Uitvoeringseis

Voor het leveren van de managementrapportages mogen geen kosten in rekening worden gebracht.

De volgende uitgangspunten zijn op de levering van managementinformatie van toepassing:

- De managementinformatie wordt binnen twee kalenderweken automatisch – en dus zonder expliciet verzoek door de Politie – na afloop van ieder kwartaal verstrekt aan de contactpersoon van de Politie.
- De managementinformatie wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand, voorzien van een toelichting over de opbouw;
- De managementinformatie draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van onder andere de uitgaven onder deze Raamovereenkomst waaronder in ieder geval wordt verstaan dat deze informatie bevat over:
 - A. De omzet per Product, per afleverlocatie, dat de afgelopen termijn is gegenereerd, uitgedrukt in hoeveelheden en in geld;
 - B. Het onder a bedoelde moet eveneens in relatie gebracht kunnen worden met eventuele manco's (een afwijking van een Levering ten opzichte van een Bestelling).
 - C. De uitgevoerde reparaties, per locatie, over de afgelopen termijn. Dit uitgedrukt in hoeveelheden, aard van de reparatie en in geld.
 - D. Een advies van de Opdrachtnemer over het toevoegen en/of verwijderen van Producten uit het kernassortiment.
 - E. Resultaten van de kritische prestatie indicatoren plus onderliggende data waaruit de resultaten herleid kunnen worden.
 - F. Klachtenregistratie met omschrijving van de aard van de klacht alsmede hoe de klacht is opgelost met vermelding van de termijnen.
 - G. Inzet Social Return.
 - H. De managementinformatie dient per jaar zowel per termijn als cumulatief inzichtelijk gemaakt te worden.
 - I. Voorblad/Dashboard met omzetcijfers per maand en per kwartaal onderverdeeld in verkoop en service.
 - J. Jaarlijks een rapportage met betrekking tot Due Dilligence.

De exacte inhoud van de rapportage wordt na Gunning nader afgestemd tussen de Partijen. Op afroep kunnen er extra rapportages/overzichten door de Politie opgevraagd worden zonder dat dit tot extra kosten leidt voor de Politie. De Opdrachtnemer is flexibel als het gaat om aanpassingen van de inhoud van overeengekomen managementrapportage gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Eventuele aanpassingen geschieden in overleg tussen Partijen.

Eis 55. Overlegstructuur, verslaglegging en communicatiematrix - Uitvoeringseis

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd conform onderstaande communicatiematrix. 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.

Verslaglegging vindt plaats op alle drie de niveaus en wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.

Gespreksverslagen en tijdens het overleg gevraagde aanvullende informatie, worden binnen 5 Werkdagen na afloop van het overleg digitaal aan de Politie gezonden. Waar nodig kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen worden doorgevoerd in de overlegstructuur.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	(Operationeel directeur of gemandateerde) Producten- en dienstenmanager + Lead contractmanager	Directie en Accountmanager	* Verbeterpunten en ontwikkelingen * Financieel resultaat * Marktontwikkelingen * KPI's * Contractafspraken * Managementrapportages * MVO en Due Dilligence
Tactisch	2x per jaar	Lead contractmanager	Accountmanager	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's * Advisering * Veilig werken
Operationeel	Indien nodig	Operationeel toezichthouder	Accountmanager	* Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening

1.10 Prestatiemeting

Eis 56. KPI's - Uitvoeringseis

De Politie hanteert een aantal kritische prestatie indicatoren (KPI's) om de kwaliteit van dienstverlening te meten.

In algemene zin doorloopt de Politie onderstaande stappen:

1. Voldoen de geleverde Prestaties aan de marges die in de betreffende KPI's zijn opgesteld? Zo ja, dan wordt dit als positief punt meegenomen in het strategisch/tactisch overleg.
2. Als één of meer KPI's niet gehaald worden dan wordt het gemeld bij de (lead-) contractmanager en worden de volgende stappen ondernomen:
 - Een gesprek tussen de Opdrachtnemer, producten- en dienstenmanager en de lead contractmanager van de Politie. Als de Opdrachtnemer daadwerkelijk niet levert conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken, dan dient de Opdrachtnemer uit te leggen waarom hij/zij

zich hier niet aan houdt, dit gebeurt zowel mondeling als schriftelijk. De niet behaalde KPI wordt door beide Partijen bekeken en vervolgens wordt vastgesteld of er daadwerkelijk sprake is van een tekortkoming door de Opdrachtnemer;

- De Opdrachtnemer biedt uiterlijk binnen 5 Werkdagen 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 product- en dienstenmanager en lead contractmanager van de Politie. Direct wordt een vervolgspraak gepland om het verbeterplan te bespreken tussen Partijen;
- De vervolgspraak vindt plaats tussen de Opdrachtnemer en de producten- en dienstenmanager en lead contractmanager van de Politie. Als het verbeterplan volgens de producten- en dienstenmanager en lead contractmanager van de Politie voldoet en er voldoende garanties worden geboden om de niet behaalde KPI te verbeteren dan volgt/volgen er één of meerdere vervolgsprekken voor het monitoren van de implementatie van het verbeterplan;
- Als het verbeterplan volgens de producten- en dienstenmanager en lead contractmanager van de Politie niet voldoet en er onvoldoende garanties worden geboden om de niet behaalde KPI op te lossen dan kan er een sanctie volgen;
- Bij het herhaaldelijk niet voldoen aan (één of meer) KPI's volgt een formele waarschuwing, een ingebrekestelling en eventueel de mogelijkheid tot een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst.

Onderstaand zijn de kritische prestatie indicatoren (KPI's) opgenomen, waarop de Politie zal sturen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

KPI 1: Levertijd Producten	
Monitoren van de levertijd van de leverancier t.a.v. artikelleveringen.	
Meetmethode	Aan de hand van de aangeleverde kwartaalrapportages alsmede het interne bestelsysteem van Opdrachtgever.
Meetfrequentie	4 x per kalenderjaar op landelijk niveau.
Norm	Minimaal 95% van de Bestellingen uit het kernassortiment dient binnen 5 Werkdagen geleverd te zijn.
Sanctie	Bij het niet voldoen aan de KPI worden bovengenoemde stappen doorlopen t.a.v. het aanleveren van een verbeterplan.

KPI 2: Reparatietijd	
Monitoren van de reparatietijd van de Producten.	
Meetmethode	Aan de hand van de aangeleverde kwartaalrapportages alsmede het interne bestelsysteem van Opdrachtgever.
Meetfrequentie	4 x per kalenderjaar op landelijk niveau.
Norm	Minimaal 95% van de storingen welke op locatie van Opdrachtgever opgelost worden dient binnen 8 Werkdagen opgelost te zijn.
Sanctie	Bij het niet voldoen aan de KPI worden bovengenoemde stappen doorlopen t.a.v. het aanleveren van een verbeterplan.

1.11 Prijzen en tarieven

Eis 57. Prijzenblad - *Inschrijvingseis*

De Inschrijver dient het Prijzenblad (bijlage 6 Prijzenblad) volledig in te vullen.

Let op: het is niet toegestaan wijzigingen in de opmaak of structuur van het Prijzenblad door te voeren. In het geval de Inschrijving is voorzien van een ander (eigen) of gewijzigd prijzenblad (m.u.v. de in te vullen cellen) dan wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

Eis 58. Bepaling van het prijsniveau voor artikelen randassortiment - *Uitvoeringseis*

Op aanvraag van de Politie dient de Opdrachtnemer steekproefsgewijs de marktconformiteit aan te tonen van de Producten uit het randassortiment. Ter bepaling van de marktconformiteit van Producten uit het randassortiment dient minimaal de inkoop prijs vermeld te worden.

Aanvullend op deze eis is artikel 4.11 van bijlage 1 Concept Raamovereenkomst van toepassing (benchmark).

Eis 59. Tarieven - *Inschrijvingsseis*

Tarieven Producten

De in te dienen tarieven/prijzen van de Producten betreffen all-in tarieven excl. btw. Dit betekent dat alle kosten (zoals, maar niet beperkt tot, eventuele inmeetservice, loonkosten gerelateerd aan reistijd van en naar locaties, autokosten, voorrijkosten, eventuele parkeergelden, kosten voor VOG, enz.) voor de Levering van de Producten inbegrepen zijn met uitzondering van de btw.

Tarieven Service

Het reparatietarief (uurtarief) conform bijlage prijzenblad is alleen van toepassing bij het uitvoeren van reparaties. Bij het uitvoeren van reparaties mogen eenmalig voorrijkosten berekend worden (zie bijlage prijzenblad). Bij een tweede bezoek voor eenzelfde reparatie mogen geen voorrijkosten meer berekend worden. Voorrijkosten zijn alleen van toepassing bij reparaties. Zie tevens eis 10.

Reparatiekosten worden per half uur in rekening gebracht conform bijlage prijzenblad.

Overig

De Politie accepteert geen andere kosten dan weergegeven in de bijlage Prijzenblad. Dit met uitzondering van de transportkosten voor spoedbestellingen, zie hiertoe Eis 15, te vervangen onderdelen bij reparatie en Producten uit het randassortiment. De tarieven voor Producten uit het randassortiment betreffen all-in tarieven excl. btw.

1.12 Implementatie

Implementatie

De aanbesteding wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie. Onder ‘succesvolle implementatie’ wordt ten minste verstaan:

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals bestel-, lever- en storingsproces, zijn ingericht. Tijdens de implementatieperiode richt de Politie één of meerdere implementatieteams in afhankelijk van de implementatiestrategie van de Politie. Deze implementatieteams staan onder leiding van een implementatiemanager van de Politie.
- Het leveren van een Product en de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

Eis 60. Implementatie - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf Gunning tot afsluiting van de implementatie. De implementatiemanager van de Politie verleent decharge aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt decharge verleend als alle producten op de juiste wijze – zoals vastgesteld in het gezamenlijke implementatieplan – zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Politie voldoen.

Eis 61. Implementatieplan - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer levert 10 Werkdagen na Gunning een implementatieplan (max drie A4tjes) en een planning (max. één A4tje) op waarin staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Inschrijvingsleidraad om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn. Tevens wordt in het implementatieplan van de Opdrachtnemer opgenomen:

- Projectorganisatie Opdrachtnemer
- Beschrijven van de wijze waarop de Opdrachtnemer gaat implementeren;
- Beschrijving van de Leveringen in relatie tot de landelijke dekking;
- De risico's en eventueel te nemen maatregelen;
- Randvoorwaarden;
- Planning;
- Communicatielijnen (wie praat met wie).

De Politie reageert binnen 10 Werkdagen na ontvangst op het implementatieplan van Opdrachtnemer voor akkoord of met enige opmerkingen.

Eis 62. Single point of Contact (SPoC) - *Uitvoeringseis*

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

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

Eis 63. Implementatiebijeenkomst - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan kick-off bijeenkomst via MS Teams waarbij o.a. de nieuwe Raamovereenkomst gepresenteerd wordt en de Opdrachtnemer zich presenteert. Voorafgaand aan deze bijeenkomst wordt een kennismaking door de implementatiemanager gepland. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Opdrachtnemer overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

Eis 64. Op te leveren producten - *Uitvoeringseis*

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.
- Voor de ingangsdatum van de Overeenkomst dient bovengenoemd overzicht met medewerkers per locatie aangeleverd te worden bij de Politie.
- Implementatieplan, inclusief implementatieplanning met aandachtspunt maatwerk aanvragen Operationele Middelen en format managementrapportage.
- Klachtenprocedure conform eis 51.
- Verklaringen Omtrent Gedrag (voor meer informatie zie eis 39).
- Verslag van kennismakingsgesprekken met implementatieteam(s).

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

Eis 65. Kosten - *Uitvoeringseis*

Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder deze werkzaamheden door Opdrachtnemer worden o.a. verstaan (niet limitatief);

- Vergaderingen / project-overleggen;
- Bijeenkomsten;
- Reis- en verblijfskosten;
- Kosten voor aanpassingen aan eigen pand(en) bv t.b.v. beveiligingseisen of voor het uitoefenen van onderhavige Opdracht;
- Aanpassen van eigen administratieve organisatie;
- Inhuur Personeel t.b.v. implementatie;
- Automatiseringskosten;
- Kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige tools om werk uit te kunnen voeren
- Arbeidstijd.

Eis 66. Wekelijkse voortgang - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer zal tijdens de implementatiefase wekelijks (dag en tijdstip worden na Gunning met elkaar afgestemd) per mail rapporteren aan de implementatiemanager van de Politie 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:

Voortgangsgesprek

Naast rapportage van de voortgang per email, voeren het implementatieteam van zowel de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode minimaal elke twee weken een voortgangsgesprek met elkaar. Het implementatieteam van zowel de Politie als de Opdrachtnemer voeren gedurende de implementatieperiode minimaal elke twee weken een voortgangsgesprek met elkaar. Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 5 werkdagen aan de implementatiemanager van de Politie aangeleverd. De implementatiemanager van de Politie stelt deze binnen 5 Werkdagen vast.

Eis 67. Decharge implementatie - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer krijgt decharge verleend als alle acties noodzakelijk voor de uitnutting van de Raamovereenkomst op de juiste wijze – zoals vastgesteld in het gezamenlijke implementatieplan zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Opdrachtgever voldoen. De implementatiemanager van de Opdrachtgever verleent decharge aan de Opdrachtnemer.

Eis 68. Uitsluiting einde contract - *Uitvoeringseis*

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 3 maanden voorzien. Beoogd is dat in deze overbruggingsperiode de op dat moment huidige/ zittende Opdrachtnemer zijn Leveringen geleidelijk afbouwt en de nieuwe Opdrachtnemer zijn levering geleidelijk opbouwt cq. infaseert binnen de processen van de Politie. Dit alles geheel in overleg met en onder regie van de Politie. De dan zittende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer dienen zich flexibel op te stellen gedurende de overbrugging, waar nodig samen te werken en zorg te dragen voor een onverstoorde Levering aan de organisatieonderdelen van Politie.

1.13 Facturatie

Eis 69. Factuurvereisten - *Uitvoeringseis*

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.

Eis 70. Aanlevering facturen via e-facturatie - *Uitvoeringseis*

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 71. Vereisten facturen - *Uitvoeringseis*

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

Geen ordernummer van de Politie bekend?

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

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/>

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

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 72. Aanvullende factuurvereisten leveranciers binnen EU - *Uitvoeringseis*

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 73. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU - *Uitvoeringseis*

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

Eis 74. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten - *Uitvoeringseis*

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 75. Betalingstermijn - *Uitvoeringseis*

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 76. Wijzigingen in de facturatie - *Uitvoeringseis*

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 factureringswijze 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 77. Uitzondering - *Uitvoeringseis*

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