



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Perceel 1 Medische ge-/verbruiksartikelen

Bijlage 1

Europese aanbesteding
Medische ge-/verbruiksartikelen & hulpmiddelen
t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : IUC/DJI/INEA/2025/MEDHULPENART
Datum : 13-3-2025
Versienummer : DEFINITIEF

Inleiding

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

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

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

Nota bene: Om de leesbaarheid van dit document te bevorderen wordt het begrip 'medische ge-/verbruiksartikelen' hierna aangeduid als 'Producten'.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EN JURIDISCHE EISEN	3
2	EISEN TEN AANZIEN VAN DE PRODUCTEN	3
3	EISEN AAN BESTELPROCES EN LEVERINGEN	5
4	EISEN AAN HET PERSONEEL	7
5	FINANCIËLE EISEN	7
6	EISEN TEN AANZIEN VAN PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING	9
7	COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE	9
8	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN	10
9	IMPLEMENTATIE	11

1 Algemene en juridische eisen

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Leverancier garandeert dat de Producten (opgenomen in het prijzenblad Perceel 1' (assortiment en prijs), Formulier D), gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, conform de specificaties en voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst en bestelling gedurende het hele jaar geleverd worden
2.	Naast de in het Kernassortiment (Formulier D) opgenomen Producten kan Koper ook Producten afnemen zoals bijvoorbeeld vermeld staan in tabblad drie en die behoren tot de binnen scope vallende productcategorieën. Voor deze Producten (zie tabblad 3 prijzenblad Perceel 1) geldt dat het kortingspercentage (over de bruto verkoopprijs) in het prijzenblad Perceel 1 (assortiment en prijs) (Formulier D) wordt berekend.
3.	Naast de in het prijzenblad Kernassortiment Perceel 1 (Formulier D) heeft Koper tevens de behoefte aan de volgende productcategorieën: • Verbandartikelen / compressietherapie; • Incontinentiemateriaal & ge- en verbruiksartikelen voor kraamzorg; • Beademingsmateriaal; • Onderzoekbankrollen; • Medische persoonlijke beschermingsmiddelen (MPB) • Driewegkranen; • Infuuspleisters; • Hechtmateriaal; • Disposable mesjes; • Klein instrumentarium; • Ge- en verbruiksartikelen voor sterilisatie (DSMH); • Handschoenen steriel en onsteriel; • Diabetes artikelen (m.u.v. freestyle libre); • Hyperextensie / handspalk / polsorthese / halsorthese / romporthese; • Voorbehoedsmiddelen/Pessaria en spiraaltjes • Orthesen en braces Het moet voor Koper mogelijk zijn om deze Producten uit één van deze productcategorieën en eventuele aanverwante productcategorieën bij Leverancier af te nemen. Om die reden dient Leverancier deze productcategorieën te kunnen leveren. Voor deze productcategorieën geldt dat het kortingspercentage (over de bruto verkoopprijs) in het prijzenblad Perceel 1 (Formulier D) ook wordt berekend over Producten die behoren tot één van deze productcategorieën.
4.	Leverancier beschikt over een klachtenprocedure voor afhandeling van door Koper geuite klachten en eindigt in de terugkoppeling aan Koper over een oplossing. Leverancier registreert de ingekomen klachten van Koper en de afhandeling daarvan. Leverancier geeft binnen 24 uur na melding van een klacht door Koper een terugkoppeling aan Koper over de wijze waarop en waarbinnen de klacht zal worden opgelost.
5.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.

2 Eisen ten aanzien van de Producten

Eisnr	Omschrijving
6.	De Producten en de levering daarvan voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De voor Koper belangrijkste kwaliteitseisen aan de medische artikelen en hulpmiddelen en de levering daarvan zijn hieronder opgenomen, waarbij geldt dat de meeste van onderstaande eisen voortvloeien uit het Besluit en de Richtlijn.

	Voor de volledigheid wijst Koper er op dat Leverancier ook voldoet aan eisen die onderstaand niet zijn opgenomen, maar die wel voortvloeien uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
7.	De Producten voldoen allen aan de genoemde productspecificatie zoals beschreven in het Prijzenblad Perceel 1 (Formulier D). Product specificaties worden gehandhaafd. Alleen in afstemming met Opdrachtgever is het mogelijk een alternatief te leveren.
8.	Bij enkele Producten is een merknaam vermeld. Het betreft Producten die bestemd zijn om in combinatie met reeds op Locaties aanwezige apparatuur en/of artikelen van een bepaald merk te worden gebruikt en diensgevolge eenzelfde merk dient te worden aangeboden. Indien Leverancier niet in staat is om tijdig het bewuste Product uit het Prijzenblad Perceel 1 (Formulier D), beschreven merk te leveren, dan is Koper gerechtigd om dit artikel bij een andere leverancier af te nemen.
9.	Alle aangeboden Producten hebben op het moment van leveren een minimale houdbaarheid van 1 jaar, met uitzondering van Producten die naar hun aard een kortere houdbaarheid hebben.
10.	Wijzigingen in verpakkingseenheden mogen alleen worden doorgevoerd na voorafgaand schriftelijk akkoord van Koper. Een wijzigingsverzoek dient minimaal een maand van tevoren te worden ingediend bij de afdeling Catalogusbeheer van het IUC DJI. De verpakkingseenheden blijven te allen tijde binnen de kaders van deze aanbesteding en de daarin gestelde eisen.
11.	Alle Producten zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst in minimaal dezelfde kwaliteit leverbaar.
12.	Onder de volgende omstandigheden behoudt Koper zich het recht voor Producten elders te bestellen: 1. Indien het bestelde product niet (tijdig) geleverd kan worden door Leverancier; 2. Indien het bestelde product niet geleverd kan worden en Koper niet instemt met het geboden alternatief; 3. Indien de geleverde producten bij de keuring niet worden geaccepteerd. In geval van situatie 1 en 2 levert Leverancier een 'verklaring van niet-leveren' aan Koper.

3 Eisen aan bestelproces en leveringen

3.1 Punch-out en bestelproces

Eisnr	Omschrijving
13.	DE PUNCH-OUT Punch-out artikelen zijn artikelen die door Koper vanuit de serveromgeving van Leverancier kunnen worden besteld. Hiervoor wordt een punch-out opgesteld in het financieel- en inkoopstelsel Leonardo. Bestellingen worden zo automatisch overgeheveld naar het bestelproces van Koper. Wanneer Koper punch-out artikelen bestelt, wordt de bestelling via de e-mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Leverancier. Alle besteldetails worden zo automatisch op de inkooporder vermeld. VOORWAARDEN PUNCH-OUT VERBINDING Om een punch-out verbinding op te stellen zijn de volgende voorwaarden van toepassing: - De punch-out op de serveromgeving van Leverancier bevat enkel de productgroep(en) zoals overeengekomen; - Leverancier richt de punch-out kosteloos in; - De punch-out toont actuele prijzen en productinformatie en ter ondersteuning afbeeldingen; - De verbinding wordt tot stand gebracht door middel van een beveiligde https-verbinding; - De punch-out is toegankelijk voor Koper en wordt bijgehouden door Leverancier; - Op verzoek van Koper (contractmanagement SSC/IUC) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de punch-out. Wijzigingen worden door Leverancier binnen 5 werkdagen verwerkt; - Indien Leverancier Producten wilt wijzigen, stelt hij Koper (contractmanagement SSC/IUC) hier uiterlijk 1 maand vooraf schriftelijk in kennis. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Koper (contractmanagement SSC/IUC). INFORMATIE DIE U DIENT AAN TE LEVEREN Leverancier voorziet Koper in de volgende informatie die wordt ingelezen ten behoeve van de punch-out van Koper: - Waarheidsgetrouwe afbeelding / foto in jpg-formaat van het artikel; - Algemene artikel omschrijving; - Vermelding specifieke artikel eigenschappen; - Maatvoering; - Besteleenheid en inhoud*; - Menustructuur; - Zoekfunctie; - Een verzamelstaat (winkelwagen of -mandje) waarmee meerdere artikelen tegelijk overgezet kunnen worden naar ons stelsel Leonardo; - Knop om onverrichter zake terug te keren naar Leonardo (Dit is een wens en geen eis). * Minimale besteleenheden staan in de punch-out duidelijk vermeld. Bestelling, levering en facturatie vindt plaats conform de overeengekomen besteleenheden. Ter illustratie: indien bestellingen plaats dienen te vinden per doos, vindt facturatie overeenkomstig en dus per doos plaats. Deze gegevens dienen eveneens zo in Leonardo zichtbaar te zijn. ZAKEN DIE NIET ZICHTBAAR MOGEN ZIJN Leverancier mag de volgende zaken niet in beeld brengen in de punch-out: - Aanbiedingen, reclame, etc.; - Links naar andere onderdelen van de website die niet de punch-out catalogus zelf betreffen zoals, echter niet beperkt tot, nieuwsbrieven, bedrijfsinformatie, andere diensten/goederen; - Communicatiegegevens en/of contactformulier; - Accountgegevens; - De mogelijkheid om uit te loggen, anders dan de bovengenoemde knop om terug te keren naar Leonardo, zonder dat er artikelen zijn geselecteerd; - Logo's van Rijksoverheid. Bijlage 10 'Aansluitkit punch-out' beschrijft gedetailleerd wat het Oracle punch-out proces technisch inhoud en hoe de verbinding tot stand wordt gebracht.

3.2 Leveringen

Eisnr	Omschrijving								
14.	Levertijden: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Soort</th><th>Levertijd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Producten in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1 (Formulier D)</td><td>Voor 12:00 uur besteld binnen 3 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Spoedbestellingen besteld vóór 16.00 uur</td><td>De volgende werkdag</td></tr> <tr> <td>Producten niet opgenomen in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1, (Formulier D)</td><td>Conform de levertijd zoals opgenomen in de punch-out van Leverancier</td></tr> </tbody> </table>	Soort	Levertijd	Producten in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1 (Formulier D)	Voor 12:00 uur besteld binnen 3 werkdagen	Spoedbestellingen besteld vóór 16.00 uur	De volgende werkdag	Producten niet opgenomen in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1, (Formulier D)	Conform de levertijd zoals opgenomen in de punch-out van Leverancier
Soort	Levertijd								
Producten in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1 (Formulier D)	Voor 12:00 uur besteld binnen 3 werkdagen								
Spoedbestellingen besteld vóór 16.00 uur	De volgende werkdag								
Producten niet opgenomen in het Prijzenblad (assortiment en prijs) Perceel 1, (Formulier D)	Conform de levertijd zoals opgenomen in de punch-out van Leverancier								
15.	Voor spoedbestellingen geldt er een toeslag zoals opgenomen in het prijzenblad (zie Formulier D).								
16.	Leverancier levert de bestellingen van Producten in principe zonder deelleveringen tenzij niet anders mogelijk, op alle Locaties.								
17.	Leverancier levert de Producten franco af op de Locaties. Deze Locaties bevinden verspreid over heel Nederland (zie bijlage 13, Locaties dji.nl). Leverancier heeft derhalve een landelijke dekking.								
18.	Op één Locatie kunnen meerdere bestelpunten zijn met elk een eigen afleverlocatie/magazijn. Hierdoor is het mogelijk dat op één Locatie tegelijkertijd meerdere Bestellingen worden geleverd door Leverancier. Leverancier zorgt er in dat geval voor dat: – Elke Bestelling separaat wordt verpakt; – Duidelijk zichtbaar is uit hoeveel colli elke Bestelling bestaat; – elke Bestelling wordt voorzien van een pakbon.								
19.	Leverancier conformeert zich aan het huishoudelijk reglement van de verschillende Locaties van Koper.								
20.	Leverancier zorgt ervoor dat het transport van een levering dusdanig is dat de steriliteit van de Producten gewaarborgd wordt.								
21.	Alle leveringen zijn DDP (Delivered and Duty Paid, conform Incoterms 2020).								
22.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: ▪ Order-/bestelnummer; ▪ Debiteurennummer; ▪ Aantal colli; ▪ Volledig afleveradres; ▪ Omschrijving van de geleverde producten; ▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; ▪ Datum van de levering. Op het pakket dient vermeld te staan dat de levering ter attentie van de Medische dienst is.								
23.	Bij dreigende overschrijding van de levertermijn van een Product, stelt Leverancier Koper hiervan op de hoogte. Leverancier biedt tegelijkertijd ter vervanging van dat Product een kwalitatief gelijkwaardig artikel in een gelijkwaardige verpakkingseenheid aan tegen ten hoogste de prijs van het oorspronkelijk bestelde Product. Bij akkoord van Koper zal levering van het vervangende Product plaatsvinden binnen een tussen Koper en Leverancier overeengekomen termijn.								
24.	Verpakkingen van Producten voert Koper zelf af, met uitzondering van statiegeldpallets. Statiegeldpallets neemt Leverancier retour.								
25.	Verkeerde leveringen door de Leverancier worden niet in rekening gebracht.								
26.	Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen, na Levering controleert een daartoe bevoegde medewerker/-ster van Koper het geleverde in een eerste controle. Deze eerste controle betreft uitdrukkelijk niet de controle van de feitelijke eigenschappen van het Product welke enkel bekend kunnen worden door het Product feitelijk in gebruik te nemen; zie daarvoor eis 27. Indien uit deze eerste controle binnen de genoemde 2 werkdagen blijkt dat de Levering niet voldoet, zal hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 kalenderdagen na deze eerste controle contact worden opgenomen met Leverancier.								

	Indien een Product niet conform bestelling en/of het gestelde in de Overeenkomst (inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen) is geleverd, eist Koper in beginsel dat dit retour genomen wordt door Leverancier. Koper kan echter beslissen om het Product toch in gebruik te nemen, bijvoorbeeld omdat de Locatie met dwingende spoed behoefte heeft aan het Product en niet tijdig een deugdelijk vervangend artikel kan worden geleverd. Koper kan met betrekking tot ieder Product dat niet conform bestelling en/of het gestelde in de Overeenkomst (inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen) is geleverd, eisen dat vervangende Producten zo spoedig mogelijk worden geleverd. Koper kan dat ook eisen indien de Locatie in verband met dwingende spoed het foutief geleverde artikel toch in gebruik heeft genomen. Ingeval van retourname en/of vervanging geldt dat: Leverancier verplicht is de foutief geleverde Producten bij de eerstvolgende Levering bij de Locatie mee retour te nemen. Aan het retourneren en/of nazenden voor Koper geen kosten zijn verbonden.
27.	Indien na ingebruikname van een Product blijkt dat deze niet voldoet aan het gestelde in de Overeenkomst (inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen) en Koper hiervan binnen 30 kalenderdagen na de ontdekking hiervan schriftelijk mededeling doet aan Leverancier, is Leverancier aansprakelijk voor alle hieruit voor Koper voortvloeiende kosten en schade.

4 Eisen aan het personeel

Eisnr	Omschrijving
28.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
29.	Medewerkers van of ingezet door Leverancier conformeren zich aan het huishoudelijk reglement van de verschillende Locaties van Koper.
30.	Uitsluitend medewerkers van de Leverancier die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.

5 Financiële eisen

5.1 Prijzen

Eisnr	Omschrijving
31.	De tarieven in de Overeenkomst staan vast voor de eerste 12 maanden na inwerkingtreding van deze Overeenkomst.
32.	Het kortingspercentage (over de bruto verkoopprijs) dat Inschrijver opgeeft in het Prijzenblad Perceel 1 (Formulier D) wordt ook berekend over de Producten die in de catalogus van Leverancier zijn opgenomen. Dit zijn Producten die behoren tot een productcategorie vallend onder de scope van de Overeenkomst, maar die niet opgenomen zijn in het Kernassortiment en derhalve niet zijn opgenomen in de DJI-catalogus.
33.	Alle producten worden franco (zonder minimale orderkosten) geleverd op de locaties.

5.2 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
34.	WANNEER De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 januari 2026. Vanaf deze datum vindt er jaarlijks een indexatie van de tariefafspraken plaats. Indexatie van de tarieven vindt plaats op basis van de door de NZa gepubliceerde definitieve indexatiecijfers (van het jaar t-1) op basis van de zogenaamde 'CEP', de Materiële kosten. Koper zal op basis van deze indexatiecijfers de tarieven aanpassen en aan Leverancier communiceren. De geïndexeerde tarieven mogen door Leverancier per 1 januari van dat jaar gefactureerd worden.

	De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. WIE Opdrachtnemer dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Leverancier past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht. Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. Voorbeeld: op 1 januari mag er geïndexeerd worden. Een verzoek dient op 1 oktober binnen te zijn. Het verzoek komt echter pas op na 1 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 februari.
--	--

5.3 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
35.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
36.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 8 'Bijsluiter e-factureren Rijksoverheid'.
37.	Iedere Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
38.	Iedere bestelling wordt apart gefactureerd conform de bestelling.
39.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats conform de bestelling.
40.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
41.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI ' en via bijlage 8 'Bijsluiter e-factureren Rijksoverheid'. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
42.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.
43.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Koper in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
44.	Koper is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd Leverancier te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Koper aan Leverancier verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Leverancier en Koper van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen. Koper is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Koper uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de eerste alinea van deze eis bedoelde termijn aan Koper een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte

	opgeschorte betaling. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Koper, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
45.	Koper mag een factuur te allen tijde door een tot de Rijksoverheid behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Leverancier zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

6 Eisen ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging

Eisnr	Omschrijving
46.	Leverancier is verwerkingsverantwoordelijke en handelt met inachtneming van de vigerend privacywetgeving en informatiebeveiligingsstandaarden.
47.	Leverancier verwerkt enkel de noodzakelijke persoonsgegevens.
48.	Leverancier verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte ("EER").
49.	Leverancier informeert Koper over een inbreuk in verband met persoonsgegevens van diens justitiabelen, met onverwijlde spoed en uiterlijk binnen 24 uur na de constatering van de inbreuk.
50.	Voor informatiebeveiliging geldt als norm de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst, Basisbeveiligingsniveau 2.
51.	Het normenkader geeft Leverancier ruimte voor keuzes in de implementatie. Leverancier houdt hierbij rekening met algemeen geldende normen en best practices zoals de OWASP top tien en ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC voor veilige websites, AES 128, FIPS 140-2 of een equivalent voor versleuteling, ISO 15408 en Secure Software Development voor softwareontwikkeling, PKI voor non-repudation en bescherming tijdens transport en DKIM/SPF/DMARC voor veilig mailen.
52.	Leverancier en de levering voldoen en blijven voldoen aan de wet- en regelgeving met betrekking tot privacybescherming en informatiebeveiliging en de standaarden voor informatiebeveiliging. Leverancier toont dit aan met onafhankelijke periodieke audits (waaronder penetratietesten en code review) of een third party verklaring op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking.
53.	Vanwege het toenemende risico- en dreigingsniveau, betekent dat het handhaven van het beveiligingsniveau zoals hiervoor bedoeld, inhoudt dat periodiek de informatiebeveiligingsmaatregelen aangescherpt worden door Leverancier.
54.	Koper heeft het recht om zelf audits (kwaliteitsbeoordelingen/ beveiligingsaudits/ privacy-audits) te laten uitvoeren tot een maximum van twee per jaar. Leverancier werkt mee aan deze audits.
55.	Indien bepaalde onderdelen van het normenkader volgens Leverancier logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Koper besluiten deze buiten scope te plaatsen. Deze afbakening vindt plaats na gunning.
56.	Leverancier verleent desgevraagd medewerking aan het uitvoeren van risicoanalyses en laat de resultaten van de risicoanalyses, daar waar van toepassing, doorwerken in de geleverde oplossing of dienstverlening. Leverancier werkt mee aan deze analyse.
57.	Indien Koper, op basis van een risicoanalyse, besluit dat bovenop de hiervoor gestelde normen achteraf aanvullende maatregelen nodig zijn, geldt dat het implementeren en onderhouden van deze aanvullende maatregelen meerwerk zijn.
58.	Leverancier borgt dat het transport van gegevens tussen Leverancier en Koper en vice versa voldoende beveiligd is conform het normenkader en best practices.
59.	Om invulling te geven aan de rechten van betrokkenen zorgt Leverancier voor functionaliteit waarmee een overzicht gemaakt kan worden van de gegevens die van een betrokkene zijn verwerkt en een loggingoverzicht van de functionarissen die toegang hebben (gehad) tot de gegevens, plus tijdstip en dag van toegang.

7 Communicatie en rapportage

7.1 Contact en overleg

Eisnr	Omschrijving
60.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier vindt tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal plaats.
61.	Leverancier stelt één vast team aan dat voor Koper het aanspreekpunt is voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden.

	Leverancier stelt binnen het vaste team een contactpersoon beschikbaar voor Koper voor vragen over bestellingen, Leveringen, retourneren, klachten en overige informatie met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst. Dit vaste team is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08:30-17:00 uur. Leverancier voorziet Koper van een beschrijving van de samenstelling, de verantwoordelijkheden en contactgegevens van het vaste team.
62.	Op tactisch/strategisch niveau vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatiegesprek plaats tussen een door Koper aangewezen contactpersoon van team Contracten en de accountmanager van Leverancier.
63.	Op operationeel niveau vindt, indien daar behoefte aan is, een evaluatiegesprek plaats tussen een door de Locaties aangewezen contactpersonen en de accountmanager van de Leverancier.

7.2 Rapportage

Eisnr	Omschrijving
64.	Leverancier genereert per kwartaal managementinformatie en overhandigt deze aan Koper. De managementinformatie levert u digitaal aan (in MS Excel). De managementinformatie wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding van het kwartaal beschikbaar gesteld. De managementinformatie bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: - De omzet, soort en aantal van de uitgeleverde producten; - Hoeveelheid en soort bestelde producten; - Totale afnameoverzicht uitgesplitst per aantal bestellingen en naar bestelgrootte; - De cumulatieve maandgegevens gedurende het jaar en van de verstreken jaren; - Wijzigingen: alternatieve leveringen c.q. wijzigingen in de DJI-catalogus - Aantal foutleveringen: dit zijn Leveringen die niet worden geleverd conform de bestelling, de specificaties en dit Programma van Eisen. Verder het percentage foutleveringen ten opzichte van het totaal; - Leveringen: per bestelregel de besteldatum en de leverdatum. Verder het percentage en aantal tijdig geleverde producten, het percentage en aantal te laat geleverde producten met vermelding van het aantal dagen dat te laat is geleverd; - Back-orders: het aantal en reden van eventuele backorders; - Retouren: het aantal, het soort producten en reden van de retouren; - Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling per klacht; - De openstaande facturen; - Op aanvraag: de omzet per product en het gemiddelde per maand; - Overige bijzonderheden. Alle gevraagde gegevens worden op de navolgende niveaus inzichtelijk gemaakt: - Per Locatie; - Per afdeling van een Locatie; - Per groep van een afdeling van een Locatie. Op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten opgevraagd worden, zoals over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit kan gaan over CO2-uitstoot of de mate van circulariteit van de producten. Leverancier werkt hieraan mee. Alle rapportages worden door Leverancier kosteloos aan Koper opgeleverd.

8 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

8.1 Klimaat, milieu en circulaire zorg

Eis	Omschrijving
65.	Leverancier is uiterlijk bij startdatum van de Overeenkomst aangesloten bij de Green Deal 'Samen werken aan duurzame zorg' 3.0. Hiervoor heeft Leverancier zich via de daarvoor aangegeven procedure aangemeld bij het programmateam Duurzaamheid en Gezondheid van het ministerie van VWS en een bevestiging ontvangen (zie https://www.greendealduurzamezorg.nl/meedoen-met-de-green-deal-zorg/).

66.	Leverancier en Koper gaan uiterlijk zes maanden na startdatum van de Overeenkomst in gesprek over de concrete bijdragen die Leverancier gaat leveren aan verwezenlijking van de doelstellingen zoals verwoord in artikel 1 van de Green Deal 3.0 en leggen de afspraken hierover vast.
67.	Leverancier rapporteert jaarlijks de voortgang op de gemaakte afspraken (zie eis 64 tussen Leverancier en Koper en Partijen voeren hier overleg over.

8.2 Ketenverantwoordelijkheid

Eis	Omschrijving
68.	Uiterlijk zes maanden na startdatum van de Overeenkomst wordt een risicoanalyse door Leverancier aangeleverd. De risicoanalyse gaat in op de eerste schakel van het productieproces. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: ▪ Een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces; ▪ Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. Meer informatie over de ISV kunt u vinden via deze link.
69.	Uiterlijk 12 maanden na startdatum van de Overeenkomst wordt een plan van aanpak mitigeren risico's door Leverancier verstrekt. Dit plan gaat in op de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: ▪ Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Leverancier zal leveren om de risico's te mitigeren; ▪ Een planning ten aanzien van de inspanningen die Leverancier zal leveren; ▪ (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
70.	Gedurende de Overeenkomst rapporteert Leverancier jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Leverancier zijn uiterste best heeft gedaan en maximale inzet heeft getoond om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren.

8.3 Inkopen met Impact

Eis	Omschrijving
71.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Zorgaanbieder twee procent van de opdrachtwaarde van de Overeenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor Justitiabelen en/of andere activiteiten die ten goede komen aan Justitiabelen.
72.	Leverancier en Koper gaan binnen zes maanden na startdatum van de Raamovereenkomst in gesprek over een plan van aanpak.
73.	Leverancier rapporteert jaarlijks aan Koper over de resultaten.

9 Implementatie

Eis	Omschrijving
74.	Het inrichten van een punch-out catalogus kost tijd (circa 3 maanden). Direct na de definitieve gunning zal daarom gestart worden met het tot stand brengen van de punch-out. Leverancier spant zich maximaal in om de punch-out catalogus voor ingangsdatum van de overeenkomst operationeel te hebben.