



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

BHV-middelen t.b.v. het Rijk

Kenmerk : IUC DJI/INKEA/JWLvH/2024
Datum : 16-01-2025

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.

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.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN	3
2	EISEN TEN AANZIEN VAN LOGISTIEK	4
3	EISEN AAN ONDERHOUD, SERVICE EN KEURING	5
4	AED	8
5	REGISTRATIESYSTEEM	9
6	PRIJZEN EN INDEXATIE	10
7	BESTEL- EN FACTURATIEPROCES	12
8	WIJZIGINGEN CATALOGUS/ASSORTIMENT	12
9	SOCIAL RETURN	15
10	CONTRACTMANAGEMENT EN PRESTATIEMETING	16
11	COMMUNICATIE EN EVALUATIE	18
12	BRANDBLUSSERS T.B.V. DEELNEMENDE ORGANISATIES PERCEEL 2 EN 3	19

1 Algemene eisen

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de Leverancier voor beschikbaarheid, Levering en Onderhoud van de BHV-middelen zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken (zie ook formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3).
2.	Leverancier is er mee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van Koper. Gedurende de periode van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier dient hier adequaat op te kunnen reageren. Leverancier dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal af te nemen artikelen gedurende de looptijd. Deze wijzigingen vinden plaats onder gelijkblijvende voorwaarden, waaronder de prijzen.
3.	Herzieningsclausule Leverancier is in staat om alle Producten uit formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 te leveren en Onderhoud uit te voeren op de Locaties zoals opgenomen in bijlage Informatie Deelnemende organisaties. Koper is gerechtigd om Locaties in Nederland (inclusief de Waddeneilanden), België en Duitsland toe te voegen of te verwijderen. Aanleidingen hiervoor kunnen in ieder geval zijn: verhuizingen, sluitingen of verandering van status, dan wel dat een Locatie toegewezen wordt aan een andere CDV uit een ander Perceel. Leverancier heeft geen recht op enige compensatie of vergoeding indien één van voornoemde situaties van toepassing is. Deze wijzigingen vinden plaats onder gelijkblijvende voorwaarden, waaronder gelijkblijvende de prijzen.
4.	Leverancier conformeert zich aan het huishoudelijk reglement en beveiligingsvoorschriften van de verschillende Locaties van de Deelnemende organisaties.
5.	Leverancier conformeert zich aan de geldende (Europese) wet-, regelgeving, richtlijnen en keurmerken op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet-, regelgeving, richtlijnen en keurmerken, zoals onder andere de Arboretgeving, Accord Européen Relatif, International Organization for Standardization, NEDerlandse Norm, Besluit bouwwerken leefomgeving, Medical Defice Regulation, Conformité Européenne (CE keurmerk) en past deze conform de laatste geldende normen tijdens de uitvoering van de Opdracht toe.
6.	Leverancier geeft desgewenst kosteloos advies en uitleg aan personeel van Deelnemende organisaties over BHV-middelen welke onderdeel uitmaken van deze Opdracht.

1.2 Algemene eisen BHV-middelen en garantie

Eisnr	Omschrijving
7.	De door Leverancier aangeboden BHV-middelen voldoen allen aan de genoemde specificaties zoals o.a. beschreven in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3.
8.	Nieuw aangeschafte BHV-middelen (met onderhoud) dienen bij aflevering voorzien te zijn van een op de juiste onderhoudsdatum afgeknipte controlesticker.
9.	Alle aangeboden Producten met een houdbaarheidsdatum, hebben op het moment van leveren nog een minimale houdbaarheid van 2 jaar. Uitgezonderd zijn Producten waarvan de maximale houdbaarheid korter is dan 2 jaar. De houdbaarheid van de Producten dient op de buitenkant van de verpakking zichtbaar te zijn.
10.	In het kader van de houdbaarheid en de grootte van de opslagruimte bij Deelnemende organisaties is het niet toegestaan om grootverpakkingen aan te bieden bij het invullen van de Prijzen in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. U dient hierbij rekening te houden met consumentenverpakkingen. De inhoud van de te leveren consumentenverpakking is opgenomen in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3.
11.	Aanduiding van producten, waarop Onderhoud wordt gevraagd, dienen goed bereikbaar en leesbaar in het Nederlands op de producten te zijn aangebracht. Vermeld moet worden: type, bouwjaar, fabricagenummer en andere relevante gegevens. BHV-middelen met onderhoudsverplichting moeten voorzien zijn van een barcode die digitaal afleesbaar en overdraagbaar is.
12.	Indien Producten met software worden besteld, dan dienen deze Producten altijd met de laatste versie van deze software te worden geleverd en door Leverancier periodiek kosteloos van een update te worden voorzien.

	Uitzondering hierop is Defensie. De kosteloze update dient aan de technische dienst van Defensie beschikbaar te worden gesteld.
13.	Indien gewenst geeft de Leverancier kosteloos een gebruikersinstructie aan de bhv-medewerker(s) op de Locatie waar de Producten zijn geleverd.
14.	Leverancier dient de Documentatie digitaal in het Nederlands te verstrekken.
15.	De BHV-middelen zijn bij Levering voorzien van de benodigde, gebruikelijke, degelijke montageonderdelen en ophangmiddelen. De prijs voor de montageonderdelen en ophangmiddelen is opgenomen in de prijs voor het betreffende BHV-middel.
16.	Er zijn/worden geen reclame uitingen en/of de naam van de Leverancier op de te leveren BHV-middelen aangebracht.
	Garantie
17.	Bij Producten waarop garantie van toepassing is, gaat de garantie in op de dag dat het Product door de Leverancier aan de Deelnemende organisatie zal worden overgedragen en wordt geaccepteerd door Deelnemende organisatie.
18.	In aanvulling op het bepaalde in artikel 4 ARIV-2018 geldt dat als een door Leverancier geleverd BHV-middel bij normaal gebruik de door Leverancier afgegeven garantieduur niet behaald (defect is), Leverancier gehouden is richting de Deelnemende organisatie om over te gaan tot kosteloos vervangen van het geleverde BHV-middel. Het hierboven bepaalde blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst tussen Partijen van kracht waarbij de nieuwe leverancier verantwoordelijk wordt voor alle garantiegevallen en dit administratief afwikkelt voor Deelnemende organisaties als ware het een eigen verkocht Product onder garantie.
19.	Voor het verhelpen van storingen, defecten of schade aan de Producten binnen de afgegeven garantietermijn, worden geen kosten vergoed, tenzij deze is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van de Deelnemende organisatie. Dit conform artikel 4.1 van de ARIV-2018.

2 Eisen ten aanzien van Logistiek

Eisnr	Omschrijving
20.	Leverancier levert de Producten zoals bedoeld in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Bestelling zonder deelleveringen op de Locaties. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na expliciet overleg en akkoord van de Deelnemende organisatie. In het geval Leverancier het bestelde Product na 5 werkdagen niet kan leveren, dient er kosteloos tijdelijk een gelijkwaardig vervangend Product geleverd te worden. Dit om de langere levertijd te kunnen overbruggen en de veiligheid te kunnen waarborgen.
21.	Leverancier monteert/bevestigt/hangt de Producten op verzoek van de Locatie, middels een Bestelling, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Producten op de Locaties. Inclusief levering zoals opgenomen in eis 20, dient een Product derhalve binnen 10 werkdagen gebruiksklaar te zijn gemonteerd/bevestigd/gehangen. Voor het monteren/bevestigen/ophangen van Producten wordt in overleg met de Locatie een afspraak ingepland binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen. Leverancier geeft in formulier D Prijzenblad voor Perceel 1 t/m 3, afhankelijk van het Perceel waar Leverancier op inschrijft, een opgave van een vast all-in tarief (bestaande uit, doch niet beperkt tot uurtarief, reiskosten, reistijd, wachttijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlestickers, verzegeling) voor het (de)monteren/bevestigen/ophangen van de Producten.
22.	Iedere Levering wordt voorzien van een pakbon. Daarnaast dient de pakbon digitaal (per e-mail) verstrekt te worden op een door Deelnemende organisatie opgegeven e-mailadres. Na definitieve gunning kan er met de Deelnemende organisaties nadere afspraken gemaakt worden over de gegevens op de pakbon.
23.	Levering van de Producten en Onderhoud vindt plaats op, de adressen die zijn vermeld in respectievelijk Bijlage Perceel 1 t/m 3, Bijlage Informatie Deelnemende organisaties, behorende bij de Aanbestedingsstukken en zijn in Nederland (inclusief de

	Waddeneilanden (3 eilanden)), België (1 locatie) en Duitsland (1 locatie). Afleveradressen van de Locaties zullen worden vermeld op het bestelformulier. De lijst van Locaties in bijlage Informatie Deelnemende organisaties, is aan wijzigingen onderhevig (zie tevens paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend document). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Deelnemende organisaties zullen zorgdragen voor het actueel houden van deze Locatie lijst en aanpassingen aan Leverancier kenbaar maken.
24.	Het te bestellen bedrag voor de Deelnemende organisatie dient minimaal € 25,- exclusief btw te zijn. Leverancier dient hierop toe te zien. Iedere Bestelling zal afzonderlijk worden verpakt en worden voorzien van een pakbon. Leverancier zal zoveel als mogelijk Leveringen combineren die bestemd zijn voor eenzelfde Locatie.
25.	Na melding van een foutieve (aan de kant van Leverancier) en/of een beschadigde Levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Leverancier binnen de overeengekomen levertijd voor een nieuwe Levering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor Deelnemende organisatie. Leverancier draagt alsnog zorg dat binnen de levertijd van de oorspronkelijke 5 werkdagen, Deelnemende organisatie in bezit is van het door hem bestelde juiste en onbeschadigde Product.
26.	Leverancier verplicht zich, in geval dat een artikel tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer leverbaar is, in overleg met contractmanager van Deelnemende organisaties een kwalitatief gelijkwaardig Product voor dezelfde prijs aan te bieden aan de Deelnemende organisaties. Dit Product dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde eisen. Leverancier gaat ermee akkoord dat indien de Deelnemende organisatie dit wenst, zij het alternatieve Product 1 maand kan testen tegen de tarieven zoals vermeld in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat de kwaliteit van het aangeboden alternatieve Product niet overeenstemt met de gevraagde kwaliteit, is de Deelnemende organisatie gerechtigd om dit Product elders te betrekken.
27.	Leverancier neemt desgevraagd de door hem aangeboden gebruikte verpakkingen en pallets kosteloos retour.
28.	Aanbestedende dienst is verplicht om haar BHV-middelen af te laten voeren naar Domeinen Roerende Zaken. Leverancier zal desgevraagd meewerken aan dit proces waarbij het met name zal gaan om Producten welke bij de Leverancier aanwezig zijn, die door Leverancier op Locatie zijn weggehaald.
29.	Het streven van de Rijksoverheid is om CO₂-uitstoot te reduceren. Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6 norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en
30.	De Deelnemende organisaties stimuleren de markt daarnaast om via een logistieke hub goederen te leveren indien dit CO₂-reductie tot gevolg heeft. Naast CO₂-reductie kan levering via deze logistieke hub ook kostenreductie tot gevolg hebben (één centraal afleveradres i.p.v. diverse Locaties). Indien de hub, of toekomstig op te richten hub's, voordelen biedt, verwachten de Deelnemende organisaties dat u gebruik gaat maken van deze optie óf zelf aantoont op welke wijze u bezig bent met CO₂ reducerende maatregelen, daar waar het gaat om transport. Spoedbestellingen verlopen niet via deze hub. Meer informatie over de Logistieke hub vindt u in bijlage 9 Logistieke Hub. De leverancier dient leveringen van goederen binnen door gemeenten ingevoerde zero-emissiezones uit te voeren volgens de voor zero-emissiezones geldende eisen, maar bij voorkeur door zero-emissie transportmiddelen. Dit betekent dat de "last mile delivery" in deze zones bij voorkeur plaatsvindt met zero-emissie transportmiddelen, zoals elektrische voertuigen of fietsen, om te voldoen aan de lokale milieuregels en bij te dragen aan een betere luchtkwaliteit.

3 Eisen aan onderhoud, service en keuring

3.1 Eisen aan onderhoud, service en keuring

Eisnr	Omschrijving
31.	Deelnemende organisaties kunnen op verzoek Preventief onderhoud afnemen bij Leverancier. Onder Preventief onderhoud wordt verstaan het periodiek onderhoud met het oogmerk de beschikbaarheid van de BHV-middelen te garanderen.

	De Deelnemende organisatie biedt Leverancier – op diens verzoek – inzage in het op het betreffende BHV-middel gepleegde Preventief onderhoud.
32.	Tijdens het Preventief onderhoud keurt en certificeert (waar van toepassing) de Leverancier de Producten 1x per jaar.
33.	Leverancier geeft in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 een opgave van een all-in tarief voor Preventief onderhoud (bestaande uit, doch niet beperkt tot uurtarief, reiskosten, reistijd, wachttijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlestickers, verzegeling).
34.	Indien gewenst dient de Leverancier zorg te dragen voor het Preventief onderhoud van reeds aanwezige apparatuur. Het tarief is hiervoor gelijk aan het opgegeven all-in tarief voor Preventief onderhoud inclusief te vervangen materialen en onderdelen, zie eis 33.
35.	Na het uitvoeren van Preventief onderhoud zorgt Leverancier voor een op het BHV-middel zichtbaar aanwezig gemaakte melding van uitgevoerd Preventief onderhoud. Hierbij kan de Leverancier denken aan een controlesticker waaruit blijkt dat Preventief onderhoud heeft plaatsgevonden op een bepaald moment.
36.	Leverancier stuurt uiterlijk twee maanden voor het verlopen van de periode van Preventief onderhoud (automatisch) digitaal een bericht naar de geregistreerde gebruiker. Dit bericht maakt duidelijk: om welk BHV-middel het gaat, en of het gaat om keuring, Onderhoud, inspectie, reparatie, vervanging of reiniging en wat de geregistreerde gebruiker dient te doen om dit gerealiseerd te krijgen. Leverancier neemt het initiatief om met Deelnemende organisatie minimaal één maand voor het aflopen van de onderhoudstermijn afstemming te hebben over een concrete onderhoudsafspraken (datum en tijd) en bevestigt dit per e-mail.
37.	Leverancier draagt zorg voor het Correctief onderhoud aan de door hem geleverde Producten. De Leverancier geeft in de prijsopgavetabellen (formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3) een all-in uurtarief (o.a. doch niet beperkt tot reiskosten, reistijd, voorrijkosten, kilometer vergoeding, parkeerkosten, verzegeling, controlestickers) en exclusief de kosten van het onderdeel. De daadwerkelijk besteedde tijd aan Correctief onderhoud dient door Leverancier gefactureerd te worden per 15 minuten. Indien er extra reiskosten gemaakt moeten worden voor het bezoeken van de Waddeneilanden (3 eilanden) dienen de daadwerkelijk te maken reiskosten vooraf, schriftelijk per mail, overlegd te worden met Deelnemer. Na akkoord van Deelnemer zal er apart en bovenop het genoemde all-in tarief gefactureerd kunnen worden.
38.	Wanneer een verzoek om Correctief onderhoud wordt gemeld, zal binnen 1 werkdag (tijdens werkdagen van maandag t/m vrijdag, tussen 8.30 – 17.00 uur) een monteur het Correctief onderhoud aan de Producten uitvoeren.
39.	Indien gewenst dient de Leverancier zorg te dragen voor het Correctief onderhoud van reeds aanwezige apparatuur. Het tarief is hiervoor gelijk aan het opgegeven all-in uurtarief voor Correctief onderhoud, zie eis 37 en exclusief de kosten van het onderdeel.
40.	Leverancier declareert na Correctief onderhoud (eis 37 en eis 38) de tijdsduur van aanmelding bij de Locatie tot vertrek bij de Locatie. Leverancier gebruikt hiervoor een door hem gehanteerd urenverantwoordingsformulier, welke door Deelnemende organisatie voor akkoord wordt ondertekend.
41.	In geval van Correctief onderhoud (eis 37 en eis 38), betalen Deelnemende organisaties de materialen/onderdelen conform marktconforme prijzen.
42.	Reparatiekosten in het kader van Correctief onderhoud worden door de Leverancier voorafgaand aan de reparatie ter beoordeling en goedkeuring aan de Deelnemende organisatie aangeboden.
43.	Leverancier vervangt de EHBO-koffer door de EHBO-koffer in zijn geheel, dan wel de inhoud geheel of gedeeltelijk op de Locaties van de Deelnemende organisaties en voorziet deze van een verzegeling. Leverancier geeft in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 een opgave van een all-in tarief per EHBO-koffer (bestaande uit, doch niet beperkt tot, reiskosten, reistijd, voorrijkosten, parkeerkosten, controlesticker, verzegeling en <u>inclusief</u> te vervangen BHV-middelen per EHBO-koffer). Indien er extra reiskosten gemaakt moeten worden voor het bezoeken van de Waddeneilanden (3 eilanden) dienen de daadwerkelijk te maken reiskosten vooraf, schriftelijk per mail, overlegd te worden met Deelnemer. Na akkoord van Deelnemer zal er apart en bovenop het genoemde all-in tarief gefactureerd kunnen worden
44.	Leverancier declareert na vervangingswerkzaamheden zoals bedoeld in eis 43, het aantal EHBO-koffers dat daadwerkelijk is vervangen en door de Deelnemende organisatie voor akkoord is ondertekend.

45.	Wanneer een verzoek om Correctief onderhoud wordt gemeld, zal binnen 1 werkdag (tijdens werkdagen van maandag t/m vrijdag, tussen 8.30 – 17.00 uur) een monteur het Correctief onderhoud aan de Producten uitvoeren.
46.	De Leverancier garandeert bij uitval van de Producten binnen de garantie dat de Producten die langer dan 5 werkdagen uitvallen (niet meer inzetbaar zijn), worden vervangen door nieuwe Producten. Voor AED's geldt dat deze binnen 5 uur vervangen dienen te worden door een nieuw Product, zie ook eis 62. Tijdens de fabrieksgarantietermijn van het betreffende Product is dit kosteloos (tenzij de uitval is veroorzaakt door aantoonbaar toedoen of nalaten van de Deelnemende organisatie). Deze tijd gaat in op het moment dat de Deelnemende organisatie het verzoek om Correctief onderhoud bij de Leverancier heeft gemeld.
47.	Deelnemende organisaties sluiten geen onderhoudscontracten met de Leveranciers. Onderhoud zal door de Deelnemende organisaties op basis van bovenstaande eisen vorm worden gegeven.
48.	Leverancier zorgt voor gelijkwaardige vervangende BHV-middelen daar waar de BHV-middelen voor Onderhoud tijdelijk buiten gebruik zijn, o.a. bij de AED's en blusmiddelen, Evacchairs, Brancards.

3.2 Inzet personeel t.b.v. service, keuring en Onderhoud

Eisnr	Omschrijving
49.	Leverancier dient te beschikken over een Nederlandstalige klantenservice (helpdesk/klachtenlijn) en dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur. Gemandateerde medewerkers van Deelnemende organisaties kunnen hier terecht met vragen, klachten en dergelijke over middelen en Bestellingen of voor zover van toepassing technische ondersteuning bij aangeschafte middelen. De medewerkers van de klantenservice zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van de Overeenkomst.
50.	Het door Leverancier in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van de Deelnemende organisatie, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
51.	Koper stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Leverancier dat werkzaamheden verricht bij Deelnemende organisatie. Voor het screenen van medewerkers maakt Deelnemende organisatie gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van betreffend in te zetten medewerker in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Al het personeel van Leverancier dat op de Locaties werkzaamheden verricht dient te beschikken over een geldige, positieve VOG. Bij aanvang van de Overeenkomst dient de geldigheid van de VOG minimaal 6 maanden te zijn. Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx Voor deze aanbesteding volstaat doorgaans het algemene screeningsprofiel 11, 12 en 41. In voorkomende gevallen kunnen er aanvullende profielen gevraagd worden door Deelnemende organisaties. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Leverancier. Elke medewerker van Leverancier die door hem voor de uitvoering van de Overeenkomst bij Deelnemende organisatie op de Vestiging/Locatie tewerkgesteld wordt, zal onderworpen worden aan een VOG procedure. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in bezit komt van de VOG en een getekende integriteitsverklaring (zie eis 58) kan overleggen, zal Deelnemende organisatie toestemming verlenen aan Leverancier om de betreffende medewerker in te zetten. Het in bezit hebben van een VOG en een getekende integriteitsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Deelnemende organisatie. Leverancier zal dit per Locatie moeten nagaan. Koper zal de VOG van medewerkers van Leverancier niet in haar administratie verwerken.

52.	Leverancier garandeert dat Preventief onderhoud, Correctief onderhoud, (de)monteren/bevestigen/ophangen van de Producten, vervangen van de inhoud van de EHBO-koffer en bij storingen en/of vervanging na inzet van de BHV-middelen niet stagneren door onderbezetting als gevolg van het niet beschikken over een geldige positieve VOG-verklaring door het in te zetten personeel.
53.	Van de Leverancier wordt verwacht dat deze nadat de definitieve gunningbeslissing is meegedeeld, overgaat tot het aanvragen van de verklaringen voor het personeel dat zal worden ingezet. Dit omdat het aanvragen van de VOG verklaringen enige tijd met zich meebrengt.
54.	Leverancier garandeert dat de door hem of namens hem te verrichten Levering en Onderhoud op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Het uitvoerend personeel van de Leverancier is vaktechnisch opgeleid, in bezit van geldige certificeringspapieren, in staat om de eindgebruiker instructie te geven en in staat om softwarematige updates uit te voeren. Leverancier kan op verzoek van de Deelnemende organisatie certificeringspapieren aantonen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan REOB en/of VCA certificering.
55.	Het te werk gestelde personeel van de Leverancier dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig en ongeschonden identificatiebewijs conform de Wet op de identificatieplicht.
56.	Indien de uitvoering van de Opdracht leidt tot calamiteiten dient het personeel van Leverancier handelend op te treden. Leverancier dient ergere schade te voorkomen en direct de contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie te informeren over verdere acties.
57.	Onderhoudsmonteurs dienen in bezit te zijn van het VCA certificaat (Veiligheid Checklist Aannemers) en deze volledig toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Leverancier is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen aan haar personeel. Van Leverancier wordt verwacht dat de onderhoudsmonteurs zijn voorzien van de vereiste specifieke persoonlijk beschermingsmiddelen (bijv. het gebruik van een redvest op sluizen) per Locatie. Koper kan aangeven om welke specifieke Locaties dit gaat en zal dit tijdens de implementatie afstemmen met Leverancier.
58.	Leverancier conformeert zich aan het beleid van de Deelnemende organisaties, onderdeel hiervan is het laten tekenen van een integriteitsverklaring door het personeel van Leverancier (bijlage 8 gedragscode en integriteit Rijk). Leverancier zorgt ervoor dat het door haar tewerkgestelde personeel een integriteitsverklaring invult en ondertekent. Leverancier is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van de Deelnemende organisatie binnen vierentwintig (24) uur aan te tonen. Tevens kan bij gereede twijfel van Deelnemende organisatie de medewerker de toegang tot de Locatie worden onzegd.
59.	Onderhoudscontrole van BHV-middelen geschiedt door personeel van Leverancier die de BHV-middelen op de Locaties langslopen. Deelnemende organisatie zal deze BHV-middelen niet intern verzamelen op een centraal punt, tenzij schriftelijk afgesproken met Deelnemende organisatie.
60.	Toegang tot de Locaties wordt middels het beveiligingsbeleid van Deelnemende organisatie geregeld. Op die Locaties waar personeel van de Leverancier sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemende organisatie in het bezit heeft, is Leverancier verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt de Leverancier aansprakelijk gesteld voor vervangingskosten en eventuele gevolgschade.
61.	Personeel van de Leverancier is gedurende Levering en Onderhoud op de Locaties herkenbaar door het dragen van herkenbare bedrijfskleding.

4 AED

Eisnr	Omschrijving
62.	Leverancier garandeert dat bij storingen, defecten en/of vervanging na inzet van de AED, deze vervangen, gerepareerd of gebruiksklaar gemaakt wordt binnen een tijdsduur van 5 uur na melding van de Deelnemende organisatie. Waarbij rekening gehouden dient te worden met de openingstijden van de Locaties, wetende tussen 7.00 uur en 18.00 uur. Deze eis is niet van toepassing op Defensie.
63.	In het verlengde van eis 62 dient Leverancier voor de Locaties die 24x7 open zijn in de prijsopgavetabellen (formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3) een all-in uurtarief op te

	geven voor (o.a. doch niet beperkt tot reiskosten, reistijd, voorrijkosten, kilometer vergoeding, parkeerkosten, verzegeling, controlestickers) en exclusief de kosten van het onderdeel, voor dienstverlening tussen 18.00 en 7.00 uur. Deze eis is niet van toepassing op Defensie.
--	--

5 Registratiesysteem

Eisnr	Omschrijving
64.	Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst kosteloos een digitaal toegankelijk systeem (d.m.v. een online webapplicatie) voor Aanbestedende dienst en per Deelnemende organisatie beschikbaar waarbij: 1) Leverancier binnen 5 werkdagen bestelde BHV-middelen en uitgevoerd Onderhoud registreert, toegekend aan de Locatie en/of afdeling; 2) Leverancier automatische signalering afgeeft voor Onderhoud van BHV-middelen (minimaal twee maanden voor afloop van onderhoudstermijn); 3) Leverancier op basis van voorgenoemde signalering een afspraak maakt voor het uit te voeren Onderhoud. Het volgende wordt hierbij geregistreerd: Leveringen Registratie van geleverd BHV-middel, naam afdeling waaraan BHV-middel is toegekend, vermelding adres, Locatie, regio, dienst, datum Bestelling en Levering, garantietermijn, merk, type, serienummer, software versie, evt. retour (in verband met beschadigingen of verkeerde Leveringen). Onderhoud Datum benodigd Onderhoud, datum uitgevoerd Onderhoud, datum gepland Onderhoud, vermelding bijzonderheden bij uitgevoerd Onderhoud, vervaldatum, aanwezigheid gebruiksaanwijzing, individuele maatvoering, afdeling, adres, Locatie, plaats in een ruimte, regio, en dienst. Registratie Registratie van Leveringen en Onderhoud tevens per regio, Locatie en dienst. Het registratiesysteem is voor de Deelnemende organisatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst te raadplegen voor aangemelde Contactpersonen van de Deelnemende organisatie.
65.	Leverancier zorgt kosteloos voor opname van de huidige aanwezige databank/gegevens van de Deelnemende organisaties in het registratiesysteem met gegevens van Onderhoud van BHV-middelen per Locatie van latende leverancier.
66.	Leverancier zorgt kosteloos op verzoek van de Deelnemende organisaties ook voor registratie van BHV-middelen die momenteel bij de Deelnemende organisaties in gebruik zijn, inclusief AED's, indien deze door Deelnemende organisatie worden opgegeven.
67.	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Leverancier kosteloos alle door Koper noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende overeenkomst en eventueel nieuwe leverancier. Drie maanden voor einde looptijd van de Overeenkomst (of zoveel eerder of later op verzoek van Aanbestedende dienst of Deelnemende organisatie) zal worden besproken op welke wijze Leverancier kosteloos de databank van registratiesysteem overdraagt aan de Aanbestedende dienst, Deelnemende organisatie of nieuw te contracteren leverancier. De wijze van digitale data overdracht en format zal per Deelnemende organisatie worden afgestemd. Leverancier dient de data te updaten met werkzaamheden die tot op de laatste dag van het contract zijn uitgevoerd.
68.	Op verzoek van een Deelnemende organisatie kan Leverancier gevraagd worden een 0-meting uit te voeren op bestaande BHV-middelen op een Locatie. De gewenste BHV-middelen en bijbehorende gegevens zullen in overleg tussen de Deelnemende organisatie en Leverancier worden vastgesteld. Leverancier zal de bij 0-meting opgenomen gegevens opnemen in het registratiesysteem. Deelnemende organisatie zal indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met de Leverancier.

6 Prijzen en indexatie

Eisnr	Omschrijving
69.	Leverancier biedt prijzen aan op basis van besteleenheden zoals genoemd in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 van de Aanbestedingsstukken. Leverancier houdt rekening met het toepassen van het juiste btw-tarief dat van toepassing is op betreffende artikelen.
70.	De door Inschrijver op te geven prijzen zijn all-in tarieven: de tarieven zijn inclusief franco op de door Koper aangegeven adres en plaats, transport, verzendkosten, accijnsen, handleiding in het Nederlands, kosten voor software en upgrades en updates, Garantie, personeelskosten, kosten van de VOG, voorrijkosten, werk- en eventuele wachttijden, overheadkosten, telefoon-/internetkosten, reistijd en -kosten, parkeerkosten, te vervangen onderdelen t.b.v. Garantie. De tarieven zijn exclusief btw.
71.	Facturatie van uurtarieven vindt plaats per 15 minuten. Het all-in tarief is vastgesteld per uur. Deze eis is niet van toepassing op Defensie.
72.	Leverancier conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft het onderdeel uurtarief en prijzen voor BHV-middelen. Dien het indexeringsverzoek uiterlijk in oktober in. Leverancier heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in oktober een transparant en onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail naar SSCDDJI_IUC_Beveiliging_BHV@dji.minjus.nl) in te dienen bij de Categorie Beveiliging en BHV voor het daaropvolgende contractjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in oktober 2025 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Koper kunnen ingaan. De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV kan ook een indexering initiëren. De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025 De tarieven kunnen voor het eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 januari 2026 worden bijgesteld, daarna telkens op 1 januari van de daaropvolgende jaren. Leverancier hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Leverancier voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Koper. Berekening Koper hanteert onderstaande methode: BHV-middelen Voor het in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 en invulinstructie opgenomen prijzen van de BHV-middelen geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; CBS-indexcijfer 'CPI alle bestedingen 000000 (2015=100)' volgens de berekening; $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand)} - \text{indexcijfer oude maand}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2026. Leverancier overlegt de berekening en onderbouwing als onderdeel van het indexeringsverzoek.

Onderhoud <u>exclusief</u> de te vervangen materialen en onderdelen Voor het in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 en invulinstructie opgenomen tarief, voor onderhoud <u>exclusief</u> de te vervangen materialen en onderdelen, geldt dat indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2026. Indien het bovengenoemd CBS-cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Onderhoud <u>inclusief</u> de te vervangen materialen en onderdelen Voor het in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3 en invulinstructie opgenomen tarief, voor onderhoud <u>inclusief</u> de te vervangen materialen en onderdelen, wordt de indexatie als volgt berekend: De volgende verhouding wordt toegepast: 80% van de uitkomst indexatie CBS MN Zakelijke dienstverlening plus 20% van de uitkomst CPI alle bestedingen. De berekening van de indexering: $\text{max. perc.} = \text{indexcijfer CBS MN zakelijk} * 80\% + \text{indexcijfer CPI alle bestedingen} * 20\%$ De meetmethode is als volgt: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren CPI alle bestedingen 000000 (2015=100) Volgens de berekening per onderwerp: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand oktober. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. De maand oktober wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2026. Indien een bovengenoemd CBS-cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.

7 Bestel- en facturatieproces

Eisnr	
73.	Leverancier conformeert zich aan het bestel- en facturatieproces zoals gesteld in Bijlage Informatie Deelnemende organisaties van het desbetreffende Perceel. NB: E-factureren is verplicht gesteld voor door de Rijksoverheid nieuw te sluiten (raam)overeenkomsten. Meer informatie over de verplichting tot e-factureren vindt u in de brochure 'Voorwaarden elektronisch factureren Rijk' (Bijlage 7). Inzake de invulling van deze eis en de wijze van elektronisch factureren kan nadere afstemming met de Deelnemende organisaties plaatsvinden.
74.	Leverancier biedt zonder additionele kosten, en nader overeen te komen met de individuele Deelnemende organisaties, de volgende bestelopties: - Een Punch out catalogus, samen te stellen in overleg met de Deelnemende organisatie; - Bestellen middels gebruik van een interne catalogus, eveneens in overleg met de Deelnemende organisatie; - Een digitale webshop van de Leverancier voor de Deelnemende organisaties die geen eigen systeem kunnen gebruiken. De hierboven genoemde webshop en/of catalogus dient voorzien te zijn van afbeeldingen / foto's van de Producten. Deelnemende organisaties kunnen ervoor kiezen om Producten wel of niet op te nemen in hun catalogus.
75.	Leverancier factureert vanuit een (1) centraal punt (één juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Leverancier, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
76.	In geval Leverancier Onderhoud of vervangingswerkzaamheden heeft uitgevoerd, factureert Leverancier binnen 10 werkdagen de overeengekomen vergoedingen. Deelnemende organisatie geeft schriftelijk akkoord voor de te declareren uren van Onderhoud op een door Leverancier gebruikelijk urenverantwoordingsformulier. De Deelnemende organisatie plaatst na akkoord een Bestelling via het bestel- en facturatiesysteem van de Deelnemende organisatie. Leverancier kan vervolgens factureren op de overeengekomen wijze. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemende organisatie, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Deelnemende organisatie kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Leverancier door Deelnemende organisatie worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.

8 Wijzigingen catalogus/assortiment

Eisnr	Omschrijving
77.	Leverancier geeft per e-mail direct door aan contractmanager van Deelnemende organisatie indien BHV-middelen (tijdelijk) niet (meer) leverbaar zijn. Leverancier beantwoordt vragen van de contractmanager van de Deelnemende organisatie hierover. In gezamenlijk overleg wordt een alternatief Product geleverd, dat voldoet aan de in het Programma van Eisen genoemde eisen, of er wordt in onderling overleg voor een latere leverdatum gekozen. Indien Leverancier BHV-middelen niet kan leveren dan is de <u>Deelnemende organisatie gerechtigd om het BHV-middel elders aan te schaffen</u>.
78.	Leverancier verplicht zich, in geval dat een artikel tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer leverbaar is, in overleg met contractmanager van Deelnemende organisaties een kwalitatief gelijkwaardig Product voor dezelfde prijs aan te bieden aan de Deelnemende organisaties. Dit Product dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde eisen. Leverancier gaat ermee akkoord dat indien de Deelnemende organisatie dit wenst, zij het alternatieve Product 1 maand kan testen tegen de tarieven zoals vermeld in formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3. Indien de Deelnemende organisatie van mening is dat de

	kwaliteit van het aangeboden alternatieve Product niet overeenstemt met de gevraagde kwaliteit, is de Deelnemende organisatie gerechtigd om dit Product elders te betrekken.
79.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert Leverancier op verzoek van Koper structurele wijzigingen in het assortiment door. <i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder andere voortkomen uit de volgende punten: ▪ wijzigingsverzoeken op basis van andere verzoeken en/of ontwikkelingen. <i>Type wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen: ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ het verwijderen van Producten <i>Aanpak bij wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> ▪ Wijzigingsverzoeken worden via de contractmanager van Deelnemende organisaties voorgelegd aan Leverancier. ▪ Op basis van de wijzigingsverzoeken voorziet Leverancier de contractmanager van Deelnemende organisaties uiterlijk binnen twee werkdagen in een offerte conform eis 81 van dit Programma van Eisen. Ook de start van de Levering van de gewijzigde / overeengekomen Producten wordt voorgelegd en afgestemd. ▪ Nadat Koper de offerte van Leverancier heeft ontvangen wordt deze intern voorgelegd ter goedkeuring. De uitkomst wordt zo spoedig mogelijk door Koper aan Leverancier gemeld. ▪ Na akkoord van Koper, verwerkt Koper/Leverancier (afhankelijk van bestelomgeving) in afstemming met Leverancier de wijzigingen in de bestelomgeving / -syste(e)m(en) (vervanging, toevoeging of verwijderingen). ▪ Leverancier brengt de contractmanager van de Deelnemende organisaties op de hoogte en stuurt het aangepaste en gewijzigde prijzenblad (formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3), aan Koper. Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht. Leverancier registreert en rapporteert op de gedane wijzigingen.
80.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er op verzoek van Leverancier structurele wijzigingen in het assortiment aangebracht worden. <i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder andere voortkomen uit de volgende punten: ▪ Bij het langdurig niet kunnen leveren van een bepaald Product ▪ Voortkomend uit productvernieuwingen <i>Type structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen: ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ wijzigingen doordat er aanpassingen gedaan worden in verpakkingen en/of verpakkingseenheden ▪ het verwijderen van Producten <i>Aanpak bij structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> ▪ Structurele wijzigingsverzoeken kunnen enkel plaatsvinden op basis van moverende redenen. Deze worden eerst mondeling voorgelegd en besproken met de contractmanager van Deelnemende organisaties. ▪ Vervolgens wordt het wijzigingsverzoek schriftelijk voorgelegd aan de contractmanager van Deelnemende organisaties. Het wijzigingsverzoek doet u via een offerte conform eis 81 van dit Programma van Eisen waarbij u eveneens een uiteenzetting geeft van de redenen van het wijzigingsvoorstel.

	▪ Na overeenstemming over de oplossing en de ingangsdatum hiervan, verwerkt Koper/Leverancier (afhankelijk van de bestelomgeving) de wijzigingen in de bestelomgeving / -syste(e)m(en). ▪ Aansluitend past Leverancier de wijziging conform de overeengekomen oplossing toe in de daadwerkelijke Levering. ▪ De contractmanager van de Deelnemende organisaties wordt op de hoogte gebracht en voorzien in het gewijzigde prijzenblad (formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3). Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht. <i>Maximum wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Leverancier mag per kwartaal maximaal 10 wijzigingsverzoeken voor Producten voorleggen. Elke wijziging telt slechts eenmaal mee. Het betreft hier alle wijzigingen geïnitieerd door Leverancier. Leverancier registreert en rapporteert op de gedane wijzigingen.
81.	Bij gewenste (structurele) wijzigingen geïnitieerd vanuit Koper of vanuit Leverancier, overlegt Leverancier aan Koper een nadere offerte ten aanzien van de gewenste wijzigingen in het assortiment. Deze offerte geeft inzage in: ▪ Het Product ▪ Het merk ▪ De inhoud ▪ De verpakkingseenheid ▪ De leverbaarheid (per datum, etc.) ▪ De inkoopprijs voor DJI ▪ De marge (zoals is aangeboden in het Prijzenblad) ▪ Van toepassing zijnde btw-percentages De afgegeven prijzen in deze nadere offerte liggen in lijn met de aangeboden tarieven bij uw Inschrijving (ingevuld formulier D Prijzenblad Perceel 1 t/m 3). Voor de prijs (exclusief btw) hanteert Leverancier zijn inkoopprijs plus de marge zoals is aangeboden in het Prijzenblad. Indien dit, doordat het nieuwe Producten betreft, niet mogelijk is, kan Koper een benchmark uitvoeren. Koper behoudt zich het recht en de vrijheid voor om bij alle veranderingen in het assortiment een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren. Mocht uit de benchmark blijken dat de aangeboden prijzen meer dan 15% afwijken ten opzichte van de gemiddelde uitkomsten van de marktonderzoek / benchmark, dan dient Leverancier hierop de prijzen aan te passen zodat deze maximaal 15% meer zijn ten opzichte van de uitkomsten van de benchmark. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd.
82.	Op verzoek van Koper overlegt Leverancier een nadere offerte ten aanzien van éénmalige Leveringen buiten het assortiment. Deze offerte dient inzage te geven in het product, de leverbaarheid en de prijs zoals Leverancier rekent. De afgegeven prijzen in de deze nadere offerte liggen daarmee in lijn met de aangeboden tarieven bij uw Inschrijving. Voor de prijs (exclusief btw) hanteert Leverancier zijn inkoopprijs plus de marge zoals is aangeboden in het Prijzenblad. Koper behoudt zich dan ook het recht en de vrijheid voor om bij éénmalige leveringen een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren. Mocht uit de benchmark blijken dat de aangeboden prijzen meer dan 15% afwijken ten opzichte van de gemiddelde uitkomsten van de marktonderzoek / benchmark, dan dient Leverancier hierop de prijzen aan te passen zodat deze maximaal 15% meer zijn ten opzichte van de uitkomsten van de benchmark. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd.

9 Social Return

Eisnr	Omschrijving
83.	Leverancier hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de omzetwaarde. Leverancier dient binnen twee maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de omzet. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: - Mensen die onder de Participatiewet vallen, van wie het UWV vaststelt dat zij niet zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. - Mensen met een WSW-indicatie (voormalige Wet Sociale Werkvoorziening). - Mensen met oude Wajong of Wajong 2010 die kunnen werken. - Mensen met een WIW-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden). - Mensen met een ID-baan (voormalig Besluit in- en doorstroombanen). - Mensen die via de Praktijkroute in het doelgroep register instromen. - Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan voor hun 18e verjaardag die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). - Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan tijdens hun studie die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). - Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. - Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). - Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. - Statushouders De invulling van de social return verplichting kan zowel binnen als buiten de aard van de opdracht worden gerealiseerd: - Binnen de opdracht: voor de uitvoering van de opdracht neemt u nieuwe medewerkers aan die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. U bent bijvoorbeeld een contract aangegaan met de Koper voor de plaatsing en verzorging van kantoorbeplanting. Voor het wekelijks onderhoud neemt u een nieuwe medewerker in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. - Buiten de opdracht: voor de uitvoering van de opdracht kunt u geen nieuw personeel aantrekken, omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel. Echter, elders in het bedrijf ontstaan nieuwe werkzaamheden of werkplekken (logistiek, verpakking, transport etc.) waarvoor u wel iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt kunt aannemen. Van Leverancier wordt verwacht het eventuele resultaat te meten en periodiek te rapporteren aan Koper in het percentage inzet ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Koper gebruik gaat maken van een systeem voor digitale ondersteuning voor het rapporteren van de SROI-gegevens en Leverancier als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Koper en Leverancier nadere afspraken over de implementatie van het systeem.
84.	Leverancier stuurt aan Koper elk halfjaar een geheel ingevuld en ondertekend een periodieke verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return dient u uiterlijk 21 kalenderdagen na afloop van

	deze periode te overleggen. Het formulier is opgenomen als bijlage 11 in het Beschrijvend document.
85.	Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Leverancier en Koper direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: - wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; - worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.
86.	Leverancier stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen verplichte percentage inzet SROI, Koper betalingen kan inhouden of storneren, ter hoogte van het niet gerealiseerde social return bedrag, op de waarde van de Overeenkomst. De inhouding of stornering vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet SROI buiten de schuld van Leverancier niet lukte. De bewijslast rust bij Leverancier.

10 Contractmanagement en prestatiemeting

Eisnr	Omschrijving
87.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Overeenkomst, waaronder de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018).
88.	De Leverancier dient kosteloos en proactief eenmaal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van een kwartaal, per e-mail correcte en volledige rapportages in. De Centrale Contractmanager Koper ontvangt een cumulatieve jaar- en kwartaalrapportage per Perceel met gegevens van alle Deelnemende organisaties binnen het Perceel. De contractmanagers van de Deelnemende organisaties ontvangen de kwartaalrapportage van de betreffende deelneming binnen een Perceel. De Centrale Contractmanager Koper ontvangt hiervan ook een afschrift. De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en aangevuld per kwartaal met de recente informatie en cijfers optellend naar een volledig jaaroverzicht. Naast een cijfermatige rapportage, dient er een begeleidend document te worden opgesteld per Deelnemende organisatie wat minimaal onderstaande gegevens bevat: - Ontwikkelingen organisatie Leverancier; - Trends en ontwikkelingen sector; - Communicatie en samenwerking; - Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; - Omzetontwikkeling; - KPI blad met scores incl. verbeterplan oranje/rood scores; - Lopende projecten; - Stand van zaken uitwerking Programma van Wensen; - Bijzonderheden m.b.t. facturatie; - Overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen per Locatie; - Overzicht van producten die toegevoegd/verwijderd zijn per Perceel. Cijfermatig cumulatief met een verdiepingsslag opsplitsing van cijfers per Perceel en per Deelnemende organisatie binnen het Perceel, zie bijlage 12 voor het format: - Voorpagina met in een oogopslag alle benodigde informatie van het Perceel; - Omzetgegevens op zowel artikelniveau als productgroep; - Omzetgegevens, zowel inclusief als exclusief btw en het btw-percentage; - Overzicht van uitgevoerd onderhoud en keuringen, inclusief Locatie, omschrijving, status, datum keuring, vervaldatum, aanschafdatum, uren en omzet per Locatie; - Status keuringen materiaal per Locatie (totaalaantal en percentages keuringen, aantal goedgekeurd, afgekeurd, verlopen etc.); - Up to date detailoverzicht materiaal, artikel, referentie(s) aanschafdatum, keuringsstatus, garantietermijnen met einddatum, etc.; - Update van de assortimentswijziging(en); - Leverperformance, datum ontvangst inkooporder, datum aflevering, doorlooptijd; - KPI's;

	- SROI; - MVOI en CO2 Dashboard. Tevens wordt een samenvatting van bovenstaande rapportage items als jaarrapportage aangeleverd aan de Centrale Contractmanager Koper. In de jaarrapportage wordt daarnaast verder uitgebreid ingegaan op: - Samenvatting omzetonwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; - Het (jaarlijks) aandragen van ideeën, suggesties of signaleren van innovaties in de markt, brancheorganisatie of ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die bijdragen aan de milieueisen, duurzaamheid- en klimaatdoelstellingen. - Samenvatting van de MVOI-activiteiten; - Ingevuld verantwoordingsformulier SROI 2.0 met behaald resultaat over het afgelopen jaar; - Resultaten KPI's over het hele jaar; Koper kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Leverancier verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant bij een eventueel herstel van de rapportage zijn voor rekening van Leverancier indien de rapportage afgekeurd wordt.
89.	Leverancier conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage 10 Kritische Prestatie Indicatoren. De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Kwaliteit rapportages (KPI) Definitie: Alle rapportages worden conform de gestelde kwalitatieve eisen binnen de afgesproken termijn ingediend. Normen Tijdigheid: De rapportages wordt ingediend binnen de gestelde termijn in het Programma van Eisen (PvE). Kwaliteit: De rapportage bevat alle verplichte onderdelen zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE). Meetmethode • Tijdigheid: Controle op indieningsdatum via een logboek. • Kwaliteit: Checklist op verplichte onderdelen per rapportage (eis 88) en registratie van het aantal gevraagde wijzigingen. Per rapportage mag maximaal één herkansing nodig zijn om deze volgens de kwalitatieve eisen aan te leveren. KPI Score: • Groen: Rapportages zijn op tijd en correct aangeleverd. • Oranje: Rapportages zijn niet op tijd of zijn na de eerste herkansing nog niet correct. • Rood: Rapportages zijn na de tweede herkansing nog niet correct. Indien gedurende twee opeenvolgende kwartalen de KPI-score "Oranje" is, dient er binnen drie weken na opleveren van de kwartaalrapportage een SMART-verbeterplan te worden ingediend. Koper heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Leverancier worden aangepast en jaarlijks worden vastgelegd in het Strategisch overleg met de Categorie Beveiliging en BHV. De scores op de KPI's worden per Perceel door de Leverancier in Bijlage 10 aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage. De resultaten en totaalscores van de KPI's uit de vragenlijst worden als volgt besproken: - In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(n)en van Deelnemende organisatie. Er zullen afspraken gemaakt

	worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, tussen de Categoriemanager Beveiliging en BHV, en een directielid en de contactpersoon van Leverancier, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties.
90.	Leverancier levert op verzoek van de categorie- en/of strategisch contractmanager kosteloos maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. De categorie- en de strategisch contractmanager zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
91.	Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Leverancier en Koper zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Leverancier dient daarom elke periode een zorgvuldigheidscheck uit te voeren, alvorens de in eis 88 genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken en de definities en invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Leverancier tijdens deze zorgvuldigheidscheck onvolkomenheden constateert, dienen deze vóór oplevering van de rapportage(s) eerst gecorrigeerd te worden. Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan Koper, dan treedt Leverancier direct hierover in contact met de contractmanager van Koper en stelt hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast conform de SMART-methodiek. Om herhaling op foutkansen te voorkomen dient dit verbeterplan structureel tijdens de kwartaalevaluaties tussen Leverancier en Koper getoetst te worden. Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de centrale contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren. Tevens kan deze besluiten referentieverzoeken van Leverancier voor een periode van minimaal zes maanden af te wijzen.
92.	Leverancier houdt een register bij met Producten met tekortkomingen waarvoor zowel door Leverancier als door de Deelnemende organisaties input wordt geleverd en zorgt dat deze Producten niet aan Deelnemende organisaties worden geleverd. Dit register is onderdeel van de managementrapportage en dient voorgelegd te worden aan de Strategisch Contractmanager van Koper.

11 Communicatie en evaluatie

Eisnr	Omschrijving
93.	Leverancier heeft een centraal contactadres (servicedesk) waar medewerkers van Deelnemende organisaties (met name bestellers) terecht kunnen met vragen, klachten en dergelijke over middelen en Bestellingen of voor zover van toepassing technische ondersteuning bij aangeschafte middelen. Deze servicedesk is voor medewerkers van Deelnemende organisaties telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur. De medewerkers van de servicedesk zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van de Overeenkomst.
94.	Leverancier garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Leverancier binnen 3 werkdagen met een passende oplossing.
95.	Leverancier zorgt minimaal voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger, gedurende de looptijd van de Overeenkomst per Perceel. Leverancier informeert de Centrale Contractmanager Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. Deze contactpersoon c.q. vervanger is telefonisch en per e-mail bereikbaar.

	Leverancier dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contractmanagers en contactpersonen van de afnemers dienen vooraf geïnformeerd te worden.
96.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de contactpersoon van de Leverancier en de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de contactpersoon van de Leverancier en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie initieert het overleg. Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items.
97.	Minimaal een (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (strategisch overleg) tussen de Centrale Contractmanager Koper, een directielid en de contactpersoon van Leverancier. De Centrale Contractmanager Koper initieert dit overleg. Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items.
98.	Van alle formele overleggen wordt door Leverancier een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de gesprekspartners, zoals genoemd in eis 96 en 97, te worden aangeboden. Leverancier rekent geen kosten voor het accountmanagement en werkzaamheden m.b.t. de overleggen.
99.	Leverancier informeert de Centrale Contractmanager Koper en Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving.
100.	Leverancier adviseert Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisaties minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en budget.
101.	Tevens signaleert Leverancier nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid van de Producten (bruikbaarheid, toepasbaarheid) verder verbeteren en doet minimaal jaarlijks een voorstel voor aanpassing van het assortiment naar aanleiding van deze ontwikkelingen. Wijzigingen volgens de eisen uit hoofdstuk 8. Wijzigingen catalogus/assortiment.

12 Brandblussers t.b.v. Deelnemende organisaties Perceel 2 en 3

Dit hoofdstuk van het Programma van Eisen is in eerste aanleg bedoeld voor de Deelnemende organisaties van Perceel 2 en 3. Op dit moment is bij Koper bekend dat de navolgende Deelnemende organisaties van Perceel 2 en 3 vanaf startdatum Overeenkomst brandblussers zullen afnemen:

- RWS
- DUO

Eisnr	Omschrijving
102.	Voor het Onderhoud, en de kwaliteit van het Onderhoud, door Leverancier van de brandblussers is de NEN 2559 leidend. Dit betekent dat brandblussers ten minste eenmaal per jaar op een adequate wijze wordt gecontroleerd en onderhouden door Leverancier. Het uitvoeren van het Onderhoud en revisie van de brandblussers moeten worden uitgevoerd door een deskundig persoon in dienst van een erkend onderhoudsbedrijf of organisatie (REOB of gelijkwaardig).
103.	Naast het eerder vermeldde jaarlijks onderhoud, dient Leverancier ook de vijfjaarlijkse onderhoudsintervallen voor Onderhoud van brandblussers uit te voeren: • Vijfjaarlijks; uitgebreid onderhoud en vervanging van de vulling van nat- en schuimblussers; • Tien jaarlijkse revisie; de brandblusser wordt volledig gedemonteerd en waar nodig worden onderdelen en de vulling vernieuwd; slang, pistool en patroon moeten worden afgeperst; CO2-blussers worden afgeperst en geijkt; • Vijftien jaarlijks; uitgebreid onderhoud en vervanging van de vulling van nat- en schuimblussers. Na twintig jaar moeten brandblussers worden vervangen door een PFAS vrije brandblusser en dient de PFAS houdende brandblusser buiten gebruik worden gesteld, (zie hiervoor eis 107).

104.	Onderhoud vindt gestructureerd en conform eisen plaats waarbij efficiëntie en duurzaamheid in acht wordt genomen. Leverancier dient gedurende de implementatie een beschrijving aan Koper te overleggen met betrekking tot de wijze van onderhoud. In deze beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten te worden opgenomen. • Planning van het onderhoud; • Onderhoud gedurende het eerste jaar en de daarop volgende jaren; • Reparatie aan brandblussers; • Acties en oplossingen van medewerker van Leverancier tijdens het onderhoud, indien een brandblusser gebreken vertoont en/of niet goedgekeurd kan worden.
105.	Op basis van de onderhoudsomschrijvingen bij eis 102 en 103 dient Leverancier in formulier D Prijzenblad, Perceel 2 en 3, all-in prijzen / tarieven af te geven voor: - Jaarlijks onderhoud; - Het vijf-, tien- of vijftienjarig onderhoud van brandblussers; - Nieuwe prijzen voor de in de artikellijst genoemde, PFAS vrije, type brandblussers.
106.	De prijzen voor Onderhoud zijn all-in prijzen (bestaande uit, doch niet beperkt tot uurtarief, reiskosten, reistijd, wachttijd, voorrijkosten, materialen, parkeerkosten, controlestickers, verzegeling). Er kunnen geen facturen voor materialen/onderdelen worden ingediend.
107.	De buitenbedrijf gestelde brandblussers dienen door Leverancier gemeld te worden bij de Koper. a) Koper zal zorgdragen voor de afvoer van deze middelen naar de Domeinen Roerende Zaken (Geldt voor alle middelen met restwaarde). b) Leverancier verzorgt duurzaam en volgens wettelijke eisen de kosteloze afvoer van brandblussers indien er geen sprake is van geen restwaarde.
108.	De brandblusser mag bij levering niet ouder dan 1 jaar zijn.
109.	Alle brandblussers dienen voorzien te worden van uitleesbaar uniek kenmerk (bijv. een barcode, QR-code of nummer), tevens zijn brandblussers opgenomen in het registratiesysteem zoals beschreven in hoofdstuk 5. Belangrijke gegevens zoals locatie, soort, inhoud, type, merk, leeftijd, onderhoudsverleden en onderhoudsstatus van de blusser is hierin opgenomen.
110.	De brandblussers moeten worden voorzien van gele (reob) controle stickers. Op de sticker moet in ieder geval de datum kunnen worden ingeknipt voor 'onderhoud uitgevoerd' en 'eerstvolgende onderhoud uitvoeren'. Dit in verband met de jaarlijkse onderhoudscyclus.
111.	Leverancier dient bij Levering van nieuwe brandblussers de benodigde wandbevestigingsmiddelen mee te leveren voor de juiste montage door Deelnemende organisatie.
112.	Leverancier dient op verzoek van Deelnemende organisatie de brandblusser te monteren op de aangewezen Locatie van Deelnemende organisatie.