



BHV Tekeningen

Bijlage 1 - Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Definitief

Templateversie: 2.8

Documentversie: 1.0

Versiedatum: 1 september 2025

Inhoudsopgave

1. Programma van eisen.....	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening	4
1.3 Werkwijze/uitvoering.....	5
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	6
1.5 Informatiebeveiliging en privacy.....	6
1.6 Inzet mensen en deskundigheid personeel.....	10
1.7 Communicatie en rapportage	11
1.8 Prestatiemeting/KPI's.....	13
1.9 Prijzen en tarieven	14
1.10 Implementatie.....	15
1.11 Facturatie	17
2. Technisch Programma van Eisen	18
3. Bijlage 1	22

1. Programma van eisen

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

Eis 1. “Onderwerp”- Inschrijvingseis

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

Eis 2. “Onderwerp” - Uitvoeringseis

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

1.1 Algemene eisen

Eis 3. Vertrouwelijkheid informatie - Inschrijvingseis

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

Eis 4. Calamiteiten en inzetten derde partij - Uitvoeringseis

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

Eis 5. Innovatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit waarbij de Producten aan de wensen van de klant (o.a. gebruiksgemak) blijven voldoen en niet achterblijven op productontwikkelingen binnen de branche. De Opdrachtnemer informeert de Politie proactief over nieuwe generaties apparatuur en updates/upgrades ten behoeve van de software; Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, een Product niet meer leverbaar is, of indien de Opdrachtnemer een innovatief en/of vervangend Product wenst te leveren, dan mag dit alleen tegen de in de Inschrijving aangegeven prijzen of lager. Bovendien dient dit Product kwalitatief gelijkwaardig of beter te zijn dan het Product dat vervangen wordt.

Eis 6. Uitsluiting einde contract - Uitvoeringseis

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 3 maanden voorzien.

Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet de Opdrachtnemer op eerste verzoek van Politie datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer (transitie), of de Politie zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de

Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van de Politie kan verrichten. Zo nodig neemt de Opdrachtnemer op verzoek van de Politie deel aan overleg met een opvolgende opdrachtnemer.

Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van deze Overeenkomst dan wel de Voorwaarden, verricht de Opdrachtnemer de in de alinea van deze eis bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door de Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de diensten zoals bedoeld in de eerste alinea van deze eis zijn voor rekening van de Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door de Opdrachtnemer.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van de Politie, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, vanaf het door de Politie bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en systemen van haar Onderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

Gedurende de transitie of re-transitie garandeert de Opdrachtnemer deze gegevens beschikbaar te stellen voor een onbelemmerde inzage door de Politie tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan de Politie, dan wel na afstemming met de Politie zijn gewist.

1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening

Eis 7. Onderwerp dienstverlening - Inschrijvingseis

Het opstellen en actualiseren van ontruimingsplattegronden, plattegronden t.b.v. ontruimingsplan, situatietekeningen, aanvalsplattegronden en beveiligingsplattegronden volgens NEN-1414. Op deze tekeningen en plattegronden staan onder andere vluchtroutes, verzamelplaatsen, brandbestrijdingsmiddelen en handbrandmelders aangegeven al dan niet aangevuld met o.a. hoofdafsluiters van gas, water en elektra. De eisen voor de verschillende plattegronden en tekeningen voor de symbolen en gegevens worden nader gespecificeerd in hoofdstuk 2.

Eis 8. Dienstverlening conform wet en NEN - Inschrijvingseis

De opdrachtnemer (en eenieder waarmee hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij de uitvoering van deze overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar deze aanbesteding betrekking op heeft.

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door de Politie gevraagde dienstverlening minimaal voldoet aan de meest recente in de Arbowet en het Arbobesluit voorgeschreven geldende regelgeving, het bouwbesluit en NEN-normeringen.

Eis 9. Min/max. uren bij nadere uitvraag - Uitvoeringseis

Bij een nadere uitvraag voor een inspanningsverplichting stelt de Dienstverlener geen minimum en/of maximumeisen aan het aantal af te nemen uren. Het aantal declarabele uren wordt in overleg met de Politie via een offerte aanvraag per project op voorhand vastgesteld.

Eis 10. Verzending tekeningen- Uitvoeringseis

De Dienstverlener levert de gemaakte tekening standaard aan per BestandsUitwisseling (BU), een systeem van de politie. De plattegronden worden niet fysiek toegestuurd. Tijdens de implementatie fase zal er door de politie een instructie aangeleverd worden hoe bestanden uitgewisseld kunnen worden.

Eis 11. Levering in format- Uitvoeringseis

De Dienstverlener is bereid en in staat de door hen gemaakte en/of aangepaste tekeningen en plattegronden in Autocad format te voorzien van alle lagen, of op verzoek van de Politie in een ander in de branche gebruikelijke standaard format (bijvoorbeeld DWG) aan te leveren. Afstemming over het format van de bestanden vindt plaats gedurende de implementatieperiode. De bestanden dienen voor

de Politie bewerkbaar te zijn. Tevens dienen alle plattegronden in pdf-bestanden aangeleverd te worden.

Eis 12. Marktontwikkelingen- Uitvoeringseis

Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

1.3 Werkwijze/uitvoering

Eis 13. Bestelproces- Uitvoeringseis

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

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

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

Overige voorwaarden/uitgangspunten:

- Er wordt altijd gewerkt met een Planonbon/-nummer. Facturen zonder Planonnummer worden niet betaalbaar gesteld;
- De Besteller kan waar nodig bij de Bestelling de datum van aflevering bepalen.

Eis 14. Vernieuwen informatievoorziening- Uitvoeringseis

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt de Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van politie. Het gaat hierbij onder andere om financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi), HRM (inhuur personeel, urenstaten). Deze opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties. Voor het bestellen en inkopen vindt momenteel implementatie van SAP Ariba en S4/HANA plaats. De ingebruikname zal niet voor 1-1-2027 zijn.

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

Eis 15. Levertijd en opdracht bevestiging - Uitvoeringseis

Het dient mogelijk te zijn om op alle werkdagen een bestelling te plaatsen. Na ontvangst van de opdracht dient de opdrachtnemer binnen 1 werkdag een reactie per mail te versturen dat de opdracht in goede orde binnen is gekomen. Indien een opname op locatie benodigd is, binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdracht de opname uit te voeren.

Na de opname binnen 5 werkdagen de concepttekeningen aan te leveren aan de opdrachtgever. Indien geen opname benodigd is, dient de opdrachtnemer de concepttekeningen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht aan te leveren.

De opdrachtgever draagt zorg dat er z.s.m., doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, een reactie komt op de concepttekeningen om deze van opmerkingen te voorzien of definitief te laten maken. Indien er opmerkingen zijn op de concepttekeningen of de tekeningen mogen definitief gemaakt worden, dienen dit binnen 5 dagen verwerkt te worden. Dit alles onder voorbehoud dat de juiste bouwkundige onderleggers aangeleverd worden bij opdracht of reeds in bezit zijn bij de opdrachtnemer.

De opdrachtgever ontvangt de opdrachtbevestiging binnen 1 werkdag met daarin vermeld:

- Digitaal afleveradres;
- Naam besteller;
- Productinformatie;
- Prijs ex. Btw;
- Aantallen;
- Referentienummer (Planon-nummer) van de bestelling;
- Datum + venstertijd van levering;
- Beheer status: Nieuw of onderhouden.

Eis 16. Huisreglement- Uitvoeringseis

Indien de Opdrachtnemer in panden van de Politie komt, dient het huisreglement opgevolgd te worden. Zie bijlage 1.

Eis 17. Bereikbaarheid/Klantenservice - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, die tenminste telefonisch en per e-mail bereikbaar is op Werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. Deze klantenservice, niet zijnde een voice-responsesysteem, dient te beschikken over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening etc.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Eis 18. Inzet voertuigen - Uitvoeringseis

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

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

Eis 19. Ketenverantwoordelijkheid (Internationale Sociale Voorwaarden) - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer garandeert dat hij bij de uitvoering van de Overeenkomst een bijdrage levert aan het bewust worden van de effecten die de Opdracht heeft op de arbeids- en mensenrechtensituatie in zijn productketen. De Opdrachtnemer brengt de risico's van schending hiervan in beeld en spant zich in om daadwerkelijke schendingen te voorkomen of op te lossen. Zie hiervoor ook bijlage Concept Raamovereenkomst.

1.5 Informatiebeveiliging en privacy

De Politie hecht erg aan een deskundige inzet van haar bedrijfsmiddelen voor de bestrijding van de criminaliteit. Daartoe is beveiliging van de in te zetten middelen en informatie ten behoeve van de Politietaken een belangrijk speerpunt. Daarnaast is voor het goed uitvoeren van Overeenkomst een betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de Politie en de Opdrachtnemer (en indien van toepassing

ook haar Combinanten en/of Onderaannemers) en betrouwbare verwerking in de administratie van de Opdrachtnemer nodig ten aanzien van:

- Locaties van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Registratie van persoonsgegevens m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden.

De Politie behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de dienstverlening aanvullende maatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, ten einde de risico's te beperken.

Eis 20. Informatie - Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur over werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) Overeenkomst gerelateerde gegevens op de wijze zoals bepaald in de Overeenkomst zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Opdracht/ facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Politie hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader;
- De Opdrachtnemer draagt gemaakte producties uitsluitend over via beveiligde bestandsuitwisseling. De Opdrachtgever draagt zorg het beschikbaar stellen van deze beveiligde bestandsuitwisseling.

Eis 21. Eigendomsrecht – Uitvoeringseis

- Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:
 - a) de Politie voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor de Politie is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van de Politie dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan de Politie overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door de Politie wordt aanvaard;
 - b) Opdrachtnemer of een derde in alle overige gevallen. Opdrachtnemer verleent in dat geval aan de Politie een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.
- Door ondertekening van de Overeenkomst worden de in lid 1 sub a bedoelde rechten aan de Politie overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtnemer de Politie hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen en en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van de Politie aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtnemer machtigt voor zover nodig de Politie hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.
- Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij de Politie berusten. De Politie mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.
- Opdrachtnemer doet hierbij, voor zoveel als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Opdrachtnemer garandeert de Politie bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.
- Opdrachtnemer vrijwaart de Politie tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van

persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Opdrachtnemer neemt op eerste verzoek van de Politie de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen de Politie mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. De Politie zal Opdrachtnemer in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Opdrachtnemer de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Opdrachtnemer vrijwaart de Politie tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.

- Opdrachtnemer treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van de Politie's bedrijfsvoering en tot het beperken van door de Politie als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.
- Onverminderd het bepaalde in lid 5 en 6 van deze eis kan de Politie, indien derden hem ter zake van het schenden van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Opdrachtnemer waaronder, maar niet beperkt tot, enig recht op schadevergoeding.

Eis 22. Informatiegebruik- Uitvoeringseis

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

Eis 23. Informatieverwerking - Uitvoeringseis

De gegevensverwerking in het kader van de Opdracht waarvoor de Politie verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL).

Opdrachtnemer zorgt dat vertrouwelijke gegevens (dit kan door de Politie bepaald worden) versleuteld worden opgeslagen volgens de aanbevolen standaard van het Forum Standaardisatie.

(www.forumstandaardisatie.nl) AES256 Versleutelingstechniek is het minimum.

Eis 24. Verbod op gebruik van clouddiensten - Uitvoeringseis

De opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de opdracht geen gebruik van publieke of commerciële clouddiensten (zoals, maar niet beperkt tot: Google Drive, Dropbox, OneDrive, WeTransfer, iCloud, etc.) voor de opslag, verwerking of overdracht van documenten, tekeningen of andere project gerelateerde gegevens.

Alle gegevensopslag en -verwerking dient plaats te vinden op lokale systemen of servers die onder direct beheer staan van de opdrachtnemer, binnen de Europese Economische Ruimte (EER), en conform de geldende wet- en regelgeving inzake informatiebeveiliging (waaronder de AVG). Eventuele afwijkingen dienen vooraf schriftelijk ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de opdrachtgever.

Eis 25. Controle - Uitvoeringseis

- De Politie heeft te allen tijde het recht de beveiliging te onderwerpen aan een audit om naleving van de afgesproken eisen en maatregelen te controleren;
- Als de levering en/of hosting van software valt binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dan zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat te allen tijde de naleving van de afspraken gecontroleerd kan worden;
- De Opdrachtnemer zorgt voor het beschermen en controleerbaar maken van authenticiteit, vertrouwelijkheid en integriteit van de uitgewisselde berichten in het kader van deze Overeenkomst en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- Applicaties van Opdrachtnemer, die gebruikt worden in kader van de Opdracht, dienen faciliteiten te bieden voor logging en monitoring in verband met ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, beheerders en storings binnen de applicatie. Opdrachtnemer

zorgt dat de (pogingen tot) toegang tot de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht, controleerbaar zijn voor de Politie;

- Opdrachtnemer monitort regelmatig haar systemen waarop informatie van de Politie wordt verwerkt en rapporteert bevindingen aan de Politie;
- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident over informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. De Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen.
- Een datalek wordt binnen 24 uur aan de Politie gecommuniceerd met advies om schade te kunnen beperken.

Eis 26. Procedures/Organisatie/personeel- Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegoederen, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones.

De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging en privacy aan.

Personeel dat namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht in het kader van deze aanbesteding heeft een geheimhoudingsplicht.

Eis 27. Werkruimten - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer heeft gebouwen en werkruimten/magazijnen waarin goederen van of ingezet bij de Politie, beschermd volgens VRKI-risicoklasse 2.

Opdrachtnemer heeft procedures ingericht voor de omgang met inbraak- en brandalarmering en ontruiming van de gebouwen en werkplekken, inclusief de noodzakelijke beveiliging van ontruimde gebouwen en werkplekken waarin gewerkt wordt met (inhoudelijke) informatie van of over de Politie.

Eis 28. Aanpassen van beheersmaatregelen - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging als de Politie dit noodzakelijk acht.

Eis 29. Branchegerichte eisen- Uitvoeringseis

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

De gebouwen, archiefruimten en serverruimte/rekencentrum zijn voorzien van de noodzakelijke brandbeveiliging volgens de binnen de branche geldende regels of gebruikelijke vereisten voor dergelijke ruimten.

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

Eis 30. Onderzoek- en informatieverplichting - Uitvoeringseis

Ter bepaling van het door de Politie met de Prestatie beoogde gebruik heeft de Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:

- a. de doelstellingen in verband waarmee de Politie de Overeenkomst aangaat;
- b. de organisatie van de Politie, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van het in de eerste alinea van deze eis heeft de Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door de Politie daarvoor aangegeven kaders.

De Politie heeft de Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de eerste alinea van deze eis, van voldoende informatie voorzien. De Politie verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet de Opdrachtnemer tijdig navraag bij de Politie.

Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

1.6 Inzet mensen en deskundigheid personeel

Eis 31. Algemene deskundigheid personeel - Uitvoeringseis

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

Eis 32. Integriteit bevorderende maatregelen - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer (en indien van toepassing Combinanten en/of Onderaannemers) dienen op verzoek van de Politie aan te tonen welke integriteit bevorderende maatregelen getroffen zijn ten aanzien van het personeel die de betrouwbaarheid en integriteit waarborgen.

Eis 33. Inrichting team - Uitvoeringseis

Voor de dienstverlening aan de Politie richt de Opdrachtnemer een team medewerkers in dat toegang kan krijgen tot de gegevens van en over de Politie op basis waarvan zij de overeengekomen dienstverlening of werkzaamheden kunnen uitvoeren, onder uitsluiting van al het andere personeel.

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat alle medewerkers van de Opdrachtnemer, die bij deze Opdracht zijn betrokken en ten behoeve van de Politie werken, beschikken over een VOG. Onder dit team worden niet de medewerkers van de Opdrachtnemer bedoeld die technische, administratieve en andere taken uitvoeren waarbij sprake is van "geen kennis van...", "geen toegang tot...", zoals vermeld in artikel 2 van de AMvB (Algemene Maatregel van Bestuur), tenzij zij in aanraking komen met gevoelige, politie specifieke informatie.

Het geselecteerde team krijgt slechts toegang tot de gegevens nadat:

- Zij vooraf aan de Politie bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de dienstverlening en/of werkzaamheden;

Zij ieder individueel een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en deze door de Politie retour is ontvangen;

De Politie op basis van de te verrichten dienstverlening, de Inschrijvingsleidraad en andere relevante documenten, een afweging heeft gemaakt ten aanzien van de noodzaak tot overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG); Zie eis 38.

- Zij een eventuele (her)screening uitgevoerd door de Politie met positief resultaat hebben doorstaan.

Tabel 1 GHV en/of VOG per functie opdrachtnemer

Functie	GHV	VOG
Backoffice	Ja	Nee
Accountmanager	Ja	Ja
Uitvoering op kantoor/locatie politie	Ja	Ja
Implementatie-team	Ja	Ja

Eis 34. Geheimhouding- Uitvoeringseis

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de BHV-tekeningen, gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en

zijn bij de Opdracht betrokken personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

Eis 35. Registratie geheimhouding en VOG - Uitvoeringseis

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

- a) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer moet een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) bezitten. De kosten voor de aanschaf van de VOG's zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- b) De minimale functieaspecten op de VOG voor de Politie zijn 11, 12, 13, 41, 43 en 61. De Politie in relatie tot de VOG is de eigen organisatie waar betreffende persoon werkzaam is;
- c) Een VOG is maximaal twee jaar geldig. Een nieuwe VOG dient tijdig voor het verloop opnieuw te worden aangevraagd door de medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor het vrijmaken van doorlooptijd die voor het opvragen van een VOG benodigd is (bijvoorbeeld voor het inplannen van het tijdig aanvragen, invullen en/of ophalen van een formulier e.d.);
- d) Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van de betreffende medewerker voor de werkzaamheden in het kader van de nadere overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat het betreffende personeel van Opdrachtnemer op geen enkele wijze wordt ingezet voor werkzaamheden en Opdrachtnemer sluit deze medewerkers uit van iedere kennisname van gegevens van en over de Politie;
- e) Tijdens werkzaamheden moeten deze personen de VOG (deze moet op echtheid gecontroleerd kunnen worden) bij zich hebben en kunnen tonen bij het betreden van het Object als daar om wordt gevraagd;
- f) Het Personeel van de Opdrachtnemer is verplicht bij uitvoering van de opname op locatie volgens de vigerende wetgeving in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en de originele (**geen kopie en/of gelamineerde**) VOG-verklaring. Beide dienen op verzoek van de beveiliging/ receptie van het object te worden getoond.

Eis 36. Contactpersoon - Uitvoeringseis

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

1.7 Communicatie en rapportage

Eis 37. Managementrapportage - Uitvoeringseis

De Politie dient te kunnen beschikken over managementinformatie om inzage te krijgen in de afgenomen Producten en Diensten en te kunnen sturen op de dienstverlening.

De opeenvolgende voortgangsrapportages bevatten altijd de gevraagde gegevens, cumulatief vanaf het begin van het betreffende jaar.

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

1. De managementinformatie wordt per halfjaar automatisch, uiterlijk 2 weken na afloop – en dus zonder expliciet verzoek van de Politie – verstrekt aan de Lead Contractmanager.
2. Uiterlijk 2 weken na afloop van elk contractjaar ontvangt de Lead Contractmanager automatisch – en dus zonder expliciet verzoek van de Politie – een jaaroverzicht (cumulatief halfjaaroverzicht van de managementinformatie);
3. De managementinformatie wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand;
De rapportage dient eenvoudig gesplitst te kunnen worden per eenheid en/of locatie en/of kostenplaats en zodanig dat met een autofilter en/of draaitabellen zelfstandig en op eenvoudige wijze selecties gemaakt kunnen worden.

4. De managementinformatie draagt bij aan het inzichtelijk krijgen van de uitgaven, de prestaties en afgenomen Producten en Diensten onder de Raamovereenkomst waaronder in ieder geval wordt verstaan dat deze informatie bevat over:

- a) De omzet per Eenheid, per bestelgemachtigden, per kostenplaats, dat de afgelopen termijn is gegenereerd uitgedrukt in hoeveelheden en in geld;
- b) Voor onder a) geldt ook cumulatief voor het kalenderjaar;
- c) Het aantal opdrachten, per Eenheid uitgedrukt in hoeveelheden uren en in geld;
- d) Het onder a en b bedoelde moet in relatie gebracht kunnen worden met de bestelling, doorlooptijden en de bijbehorende leverstatus;
- e) De prestaties op de vastgestelde KPI's (zie eis 42 en 43).

Voor het leveren van de managementrapportages mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Op afroep kunnen er extra rapportages/overzichten door de Politie opgevraagd worden zonder dat dit tot extra kosten leidt voor de Politie. De Opdrachtnemer is flexibel als het gaat om aanpassingen van de inhoud van overeengekomen managementrapportages gedurende de contractperiode. Eventuele aanpassingen geschieden in overleg tussen de Politie en de Opdrachtnemer. Voor aanpassingen aan de inhoud en vorm van de managementrapportages worden geen kosten in rekening gebracht aan de Politie.

Het vaststellen van de inhoud en vorm van de rapportages is onderdeel van de implementatie.

Eis 38. Klachtenprocedure - Uitvoeringseis

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

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

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Een klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de klachtenregistratie dient duidelijk de status van de klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage, zie voor nadere toelichting Eis 39;
- De Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie van de klacht af te handelen;
- Een tijdige en correcte afhandeling houdt in dat 80% van de klachten uiterlijk binnen twee Werkdagen, na melding door indiener van de klacht, worden opgelost. Een klacht is opgelost indien daarover tussen de Opdrachtnemer en de Politie schriftelijke overeenstemming is bereikt;

De opgeloste klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.

Eis 39. Communicatiematrix

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

1.8 Prestatiemeting/KPI's

De Prestatie van Opdrachtnemer wordt onder andere gemeten en gemonitord op basis van door de Politie opgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). In deze paragraaf worden deze KPI's beschreven evenals de werkwijze waarop de prestatiemeting plaatsvindt, welke maatregelen getroffen worden en de wijze waarop dat gebeurt.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	(Operationeel directeur of gemandateerde) Producten- en dienstenmanager + Lead contractmanager	Directie en Accountmanager	* Lange termijnvisie en doelstellingen * Financieel resultaat * Marktontwikkelingen * KPI's * Contractafspraken * Accountantsverklaring * Managementrapportages * Knelpunten kwaliteit en financieel * MVO * Informatiebeveiliging
Tactisch	1x per jaar	(Lead)Contractmanager (desgewenst te combineren met strategisch overleg)	Accountmanager	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's * Advisering * Veilig werken
Operationeel	Indien nodig	Operationeel toezichthouder of contractmanager (in de Eenheden)	Accountmanager	* Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening

De Politie heeft per KPI een norm vastgesteld. De KPI's, vastgestelde normen en de resultaten van de prestatiemetingen van de Opdrachtnemer staan in de managementrapportages. De Prestatie van de Opdrachtnemer is altijd een agendapunt in het tactisch en/of strategisch overleg tussen de Politie en de Opdrachtnemer. Afhankelijk van de uitkomsten (bij een Prestatie onder de norm) stelt de Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op dat met de Politie besproken wordt en na overeenstemming uitgerold wordt.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Onderstaand wordt per KPI de norm met puntentelling en de procedure die volgt bij Prestatie onder de norm beschreven. De onderstaande KPI's zijn van toepassing op de Opdracht.

Eis 40. Klachten

De Opdrachtnemer neemt 100% van de klachten en/of vragen in behandeling. De Dienstverlener garandeert dat 80% van de klachten en/of vragen binnen twee werkdagen zijn opgelost. Een klacht is opgelost indien daarover tussen de Opdrachtnemer en de Politie schriftelijke overeenstemming is bereikt. De opgeloste klacht dient op dezelfde werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.	
Meetmethode	Het meten van deze KPI wordt bijgehouden in de klachtenregistratie en steekproefsgewijs (zie eis 40).
Meetfrequentie	Per halfjaar ontvangt de Politie een managementrapportage. De contractmanager toetst en beoordeelt correctheid en wijze van klachtafhandeling.
Norm	100% van de klachten en/of vragen zijn in behandeling genomen. 80% van de binnengekomen en geregistreerde klachten per half jaar is correct binnen de gestelde tijd van 2 werkdagen afgehandeld door de Opdrachtnemer.
Sanctie	Er wordt een presentatie met een plan van aanpak opgesteld waarin het verbetervoorstel gepresenteerd worden door de directie.

Eis 41. Levertijd

Alle aanvragen welke door Politie worden doorgegeven dienen binnen 10-20 werkdagen uitgevoerd en geleverd te zijn na aanlevering van de benodigde gegevens door de Politie (zie eis 15).	
Meetmethode	De contractmanagers in de eenheden houden bij wanneer ze een aanvraag opvoeren en wanneer deze aanvraag volledig verwerkt is. De lead-contractmanager zal per halfjaar bij de contactpersonen in de eenheden navragen of de levertijd behaald is. Vermelding in de managementrapportage door Opdrachtnemer. Bij het niet tijdig behalen van de levertijd wordt een reden opgegeven.
Meetfrequentie	Per halfjaar ontvangt de Politie een managementrapportage. De contractmanager toets het behalen van de levertijd.
Norm	100% dient tijdig geleverd te zijn.
Sanctie	Er wordt een presentatie met een plan van aanpak opgesteld waarin het verbetervoorstel gepresenteerd worden door de directie. Indien de levering in 100% is in 2026 kan er in kalenderjaar 2027 al geïndexeerd worden.

1.9 Prijzen en tarieven

Eis 42. Indexering- Uitvoeringseis

De prijzen zijn de eerste periode van de Raamovereenkomst vast. Daarna is het mogelijk de tarieven 1x per jaar te indexeren, voor het eerst met ingang van 1 januari 2028.

Indexatie is op basis van CBS- Cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, index 2020 = 100.

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?ts=1752737387788>

Dit volgens de jaarmutatie van het meest recente maandcijfer oktober ten opzichte van het maandcijfer oktober in het voorafgaande jaar.

Een voorstel tot indexering doet de Opdrachtnemer schriftelijk met onderbouwing uiterlijk 1 november voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar. Dit voorstel stuurt de Opdrachtnemer via mail aan de lead contractmanager.

De goedkeuring van de Politie behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door de Politie worden de geïndexeerde prijzen per 1 januari in het daaropvolgende jaar toegepast. Indien de indexering negatief is, dan laat de Opdrachtnemer ook deze doorwerken in de prijzen.

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan indexeringen van voorgaande jaren bij elkaar op te tellen wanneer indexeringen van een of meerdere voorafgaande jaren hetzij niet zijn gehonoreerd door de Politie, hetzij niet zijn opgevoerd c.q. aangevraagd door de Opdrachtnemer.

1.10 Implementatie

Eis 43. Implementatie- Uitvoeringseis

Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie.

Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

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

De Politie streeft ernaar om de dienstverlening en processen te uniformeren en te standaardiseren. Dit is echter nog niet in alle gevallen en op hetzelfde moment gerealiseerd. Dit betekent dat de Opdrachtnemer te maken kan krijgen met verschillende contactpersonen.

Eis 44. Contactpersoon tijdens implementatie - Uitvoeringseis

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

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

Eis 45. Kosten implementatiefase - Uitvoeringseis

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

Eis 46. Implementatieplan - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer levert in gezamenlijkheid met de Politie na Gunning een implementatieplan en planning (maximaal één A3) op waarin staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Aanbestedingsstukken om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn. Tevens wordt in het implementatieplan van de Opdrachtnemer opgenomen:

- Projectorganisatie Opdrachtnemer;
- Beschrijven van de wijze waarop de Opdrachtnemer gaat implementeren;
- Beschrijving van (het tot stand brengen van) het netwerk van onderaannemers m.b.t. leveringen in relatie tot de landelijke dekking;
- Planning van de implementatie landelijk/per eenheid;

- Communicatielijnen (wie praat met wie);

De Politie stelt het gezamenlijke implementatieplan van de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen na ontvangst vast.

Eis 47. Implementatiebijeenkomst - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan een (kick-off) bijeenkomst waarbij o.a. de nieuwe Overeenkomst gepresenteerd zal worden en de Opdrachtnemer zich presenteert. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zal een kennismaking door de Implementatiemanager worden gepland. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Politie overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

Eis 48. Op te leveren producten - Uitvoeringseis

Door Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Direct na Gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- Concept format managementrapportage (gekoppeld aan de KPI's);
- Concept format factuur (e-facturering);
- Klachtenprocedure;
- Getekende Geheimhoudingsverklaringen dienen aangeleverd te worden en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie. Zie eisen omtrent inzet personeel en VOG;
- Verslag van kennismakingsgesprekken met implementatieteam(s);
- Overleggen van de keurmerken, certificaten etc.;
- De op te leveren producten dienen opgenomen te zijn in de planning.

Eis 49. Voortgang Implementatie - Uitvoeringseis

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

Wekelijkse voortgang

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

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

Eis 50. Decharge implementatie - Uitvoeringseis

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

1.11 Facturatie

Eis 51. Factuurvereisten - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer factureert volgens de gewenste structuur en frequentie van de Politie. Kosten verbonden aan het tot stand brengen daarvan zijn voor de Opdrachtnemer. Voor specifieke- en technische informatie van een e-factuur verwijzen u naar ons [Factsheet E-Facturatie](#).

Eis 52. Aanlevering facturen via e-facturatie - Uitvoeringseis

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan wettelijke en Politie specifieke eisen zoals beschreven in de [factsheet factuurvereisten](#).

Eis 53. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU - Uitvoeringseis

Voor een Opdrachtnemer gevestigd buiten de EU gelden de factuurvereisten als voor Nederlandse Opdrachtnemers. Met uitzondering van vastlegging van het KvK-nummer en het btw-nummer.

Eis 54. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten - Uitvoeringseis

Wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, worden de factuur retour gezonden naar de Opdrachtnemer met het verzoek om alsnog de ontbrekende gegevens op de factuur toe te voegen.

Eis 55. Creditnota - Uitvoeringseis

Wanneer blijkt dat de factuur onjuist is, ontvangt de Opdrachtnemer een berichtgeving om binnen 10 werkdagen na dagtekening een creditnota op te sturen.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve factuur. Hierna dient u de gecorrigeerde factuur aan te leveren. Op de creditnota moet een verwijzing naar het factuurnummer van de betreffende factuur vermeld staan.

Indien overeengekomen ontvangt de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een uniek ordernummer voor de creditnota als ook een uniek ordernummer voor de gecorrigeerde factuur. Deze ordernummers dienen op de creditnota/factuur vermeld te worden.

Eis 56. Wijzigingen in de facturatie - Uitvoeringseis

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

Eis 57. Uitzondering - Uitvoeringseis

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

2. Technisch Programma van Eisen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de eisen waaraan de uitgevraagde plattegronden moeten voldoen. Deze plattegronden zijn een essentieel onderdeel van de bedrijfsnoodorganisatie en dienen bij te dragen aan een veilige en effectieve ontruiming van een gebouw in geval van calamiteiten. De opgenomen richtlijnen zijn gebaseerd op geldende wet- en regelgeving.

Wettelijke kader en normen

De uitgevraagde plattegronden moeten voldoen aan:

- NEN-1414-1-2019, beschrijft de weergave van vluchtwegen en veiligheidsvoorzieningen op ontruimings- en bereikbaarheidskaarten;
- NEN-EN-ISO 7010, Standaardisatie voor grafische gevarensymbolen;
- NEN 8112, behandelt de bedrijfsnoodorganisatie (BNO) van bedrijven/organisaties;
- Eventueel aanvullende eisen van de Brandweer en opdrachtgever.

Technische eisen

De ontruimingsplattegronden moeten:

- Op strategische locaties worden geplaatst (bijv. bij brandslanghaspels, trappenhuizen, liften);
- Duidelijke en begrijpelijke plattegronden worden opgemaakt in schaal [bijv. 1:100 of 1:200], met schaalbalk;
- Gebaseerd op actuele AutoCAD-tekeningen (DWG-bestandsformaat);
- In later stadium samen met opdrachtnemer(s) afspraken maken over gebruik Modelspace en Paperspace, lagengebruik, stempel etc.;
- Levering in DWG- en PDF-bestandsformaat (voor print en publicatie);
- Bestandsbenaming volgens vigerend AutoCAD tekeningen protocol ACTP 2.2;
- Versiebeheer per locatie;
- Kleurgebruik en pictogrammen volgens NEN 1414;
- Lay-out afgestemd op de huisstijl van de Opdrachtgever.
- Ontruimingsplattegrond oriënteren naar de fysieke plaatsing;
- Ontruimingsplattegrond bij grotere objecten segmenteren;
- Ontruimingsplattegrond in publiekgebieden segmenteren vanuit het oogpunt van de zonering (neutraliseren)
- Duidelijk, begrijpelijk en visueel aantrekkelijk zijn.

Beschrijving Plattegronden

Ontruimingsplattegrond

De ontruimingsplattegrond is een A3-formaat tekening welke fysiek in een kliklijst aan de muur hangt. Deze tekening laat onder andere aan de gebruikers en bezoekers zien waar vluchtroutes zich bevinden, de beschikbare veiligheidsvoorzieningen (waaronder brandslanghaspels, blussers, verbandkoffers, AED's) hangen en wat men dient te doen in geval van een calamiteit. Ontruimingsplattegronden hangen op strategische plekken binnen het gebouw en geven aan waar u zich bevindt binnen het pand wanneer u de plattegrond bekijkt.

Plattegrond t.b.v. ontruimingsplan

De plattegrond ten behoeve van het ontruimingsplan is een tekening (één per bouwlaag) welke beschikbaar is voor de BHV en andere hulpverleningsinstanties. Op deze plattegronden staat, naast de informatie die veelal ook op de ontruimingsplattegrond staat, extra informatie welke benodigd kunnen zijn in geval van een calamiteit. Denk hierbij aan hoofdafsluiters, explosiegevaarlijke ruimten en vaak ook ruimtenummering.

Aanvalsplattegrond/situatietekening

De aanvalsplattegrond of situatietekening is beschikbaar is voor de BHV en andere hulpverleningsinstanties en geeft de omgeving weer waarop het object/pand zich bevindt. Op de tekening worden alle segmenten geprojecteerd die van toepassing zijn bij een veilige inzet.

Symbolen

Op de uitgevraagde plattegronden worden gestandaardiseerde symbolen gebruikt om in één oogopslag inzicht te geven in de aanwezige veiligheidsvoorzieningen en vlucht mogelijkheden. Deze symbolen moeten duidelijk en eenduidig zijn, zodat ze door iedereen, ook bezoekers of mensen die minder bekend zijn met het object, snel begrepen kunnen worden. Door het gebruik van uniforme symbolen wordt de leesbaarheid van de plattegronden vergroot en de veiligheid aanzienlijk verbeterd.

Op de volgende pagina volgt een overzicht van de gewenste symbolen en gegevens welke in de uitgevraagde plattegronden dienen te worden aangegeven. Deze opsomming is indicatief en niet limitatief.

Symbolen of gegevens	Ontruimingsplattegrond (plaatsing in cliplijsten)	Tekening voor ontruimingsplan	Aanvalsplattegron d Brandweer/ Situatietekening
U bevindt zich hier (leader)	✓	✗	✗
Vluchtroute symbolen	✓	✓	✗
Personenlift (NIET gebruiken)	✓	✓	✗
Nooddouche	✓	✓	✗
Vluchtladder of raam met vluchtladder	✓	✓	✗
Hoogteverschil	✓	✓	✗
Noodstop (gebruikersinstallatie)	✗	✓	✗
Droge blusleiding	✓	✓	✓
Hydranten (evt. open water)	✓	✓	✓
Handbrandblusser	✓	✓	✗
Brandslanghaspel	✓	✓	✗
Handbrandmelder	✓	✓	✗
Nooddeurontgrendeling	✓	✓	✗
AED	✓	✓	✗
Beschrijving dichtstbijzijnde AED (indien niet zichtbaar)	✓	✗	✗
Verbandkoffer (EHBO)	✓	✓	✗
Evacuatiematras- of stoel	✓	✓	✗
Brancard	✓	✓	✗
Oogdouche	✓	✓	✗
Oogspoelfles	✓	✓	✗
BHV-kast	✓	✓	✗
Noodplankoffer	✓	✓	✗
Overige BHV-materialen/ veiligheidssymbolen	✓	✓	✗
Brand-, ontruimingsalarm-, sprinkler-, blusgasinstallaties	✓	✓	✓
Brandmeld- en nevenpaneel	✓	✓	✓

Vluchtroute (lichtgroene arcering)	✓	✓	✗
Vluchtpijl (primaair en secundair, donkergroen)	✓	✗	✗
Verzamelpaats	✓	✓	✓
Lay-out (wensen Politie)	✓	✓	✓
Noordpijl	✓	✓	✓
Wat te doen bij...	✓	✗	✗
Hoofdafsluiters (gas, water, elektra, enz.)	✗	✓	✓
Brandscheidingen	✗	✓	✓
Explosiegevaarlijke ruimten	✗	✓	✓
Gevaarlijke stoffen	✗	✓	✓
Overige bijzondere ruimten	✗	✓	✓
Ruimtenummers (indien van toepassing)	✗	✓	✗
Brandweerlift	✗	✓	✓
Slaapplaatsen	✗	✓	✓
Levende have (pictogram ontwerpen)	✗	✓	✓
Arrestanten (pictogram ontwerpen)	✗	✓	✓
Elektrische spanning (transformatorruimten)	✗	✓	✓
Brandgevaarlijke stoffen (brandstof NSA, heli's, trucks)	✗	✓	✓
Drukhouders	✗	✓	✓
Accu's en KCA	✗	✓	✓
Blusdeken	✓	✓	✗
Ingangen	✗	✓	✓
Sleutelkluis brandweer	✗	✓	✓
Aanvalsroute veiligheidsdiensten	✗	✗	✓
Opstelplaatsen veiligheidsdiensten	✗	✗	✓
Hekwerken	✗	✗	✓
Gehele complex met gebouwen en naastgelegen omgeving (op schaal getekend)	✗	✗	✓
Gebouwnamen en delen	✗	✗	✓

Zonerings voor Ontruimingsplattegronden

Om de veiligheid, duidelijkheid en effectiviteit van ontruimingsmaatregelen te verbeteren, worden op de ontruimingsplattegronden zonerings weergegeven. Deze indeling ondersteunt BHV'ers, hulpdiensten en gebouwgebruikers bij het snel inschatten van toegangsrechten, risico's en prioriteiten tijdens een calamiteit.

Zone 1 – Openbare ruimte (laag beveiligingsniveau)

- Vrij toegankelijk voor bezoekers, personeel en leveranciers.
- Voorbeelden: entree, receptie, wachtruimtes, openbare gangen.
- Op plattegronden worden zone 2 en 3 niet weergegeven.

Zone 2 – Beperkt toegankelijk (middel beveiligingsniveau)

- Alleen toegankelijk voor geautoriseerd personeel.
- Voorbeelden: kantoorruimtes, personeelsruimten, magazijnen.
- Op plattegronden wordt zone 3 niet weergegeven.

Zone 3 – Hoog beveiligde ruimte (hoog beveiligingsniveau)

- Alleen toegankelijk voor geautoriseerd personeel.
- Voorbeelden: kantoorruimtes, technische ruimtes, serverruimten, detentieruimten, wapenkamers, etc.

3. Bijlage 1

Huisreglement politie

Welkom bij de politie! De veiligheid van onze medewerkers staat voorop. Daarom hebben we afspraken met elkaar gemaakt. Heb je vragen? Jouw leidinggevende helpt je graag.

Toegangspas



Iedere medewerker ontvangt een toegangspas. Je bent zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van deze pas. Draag je pas zichtbaar in politiegebouwen.



De toegangspas is de sleutel van het politiegebouw. Deze pas is strikt persoonlijk en mag niet uitgeleend of onbeheerd worden achtergelaten. Bij verlies of diefstal meld je dit direct aan de beveiliging/receptie of de Servicedesk FM.



Laat geen onbekende personen meegaan door een deur die geopend wordt met een toegangspas.



Als politiemedewerker ben je welkom in alle politiegebouwen. Vraag de receptie/beveiliging naar de mogelijkheden.

Het is niet toegestaan om:



zonder toestemming foto-, film- en geluidsopnames te maken in de politiegebouwen en op de politieterreinen. Je kunt hiervoor contact opnemen met de afdeling Communicatie.



te roken binnen de politiegebouwen. Roken is alleen toegestaan op de daarvoor aangewezen plaatsen.



zonder toestemming eigendommen van de politie, die niet persoonlijk aan jou zijn uitgereikt, mee te nemen buiten de politiegebouwen.



met huisdieren, met uitzondering van hulp- en diensthonden, de politiegebouwen te betreden.



alcohol en verdovende middelen te gebruiken in politiegebouwen.



zonder toestemming wapens en explosieven mee te nemen in de politiegebouwen, met uitzondering van dienstwapens.

Veiligheid



Het is belangrijk dat alle instructies van de BHV-organisatie worden opgevolgd, ook als een alarm wordt geactiveerd. Ontruimingsplattegronden zijn op centrale plaatsen beschikbaar.



Raadpleeg in het geval van een calamiteit de BHV-organisatie. De telefoonnummers vind je hieronder.



De politie maakt voor de beveiliging van haar gebouwen en terreinen gebruik van cameratoezicht.



Iedere medewerker is verplicht beveiligingsincidenten te melden bij zijn/haar leidinggevende en de beveiliging.

Werkplekken



Het is niet toegestaan (informatie)systemen, documenten en gegevensdragers (zoals een usbstick) onbeheerd achter te laten (clear screen & desk).



Eten kan in de daarvoor aangewezen ruimten.



Laat je werkplek opgeruimd en netjes achter (clean desk).



Afval wordt gescheiden in de daarvoor bestemde afvalbakken.

Bezoekers/algemeen



Iedere bezoeker meld je vooraf aan bij de receptie/beveiliging, via "Zelf Regelen". Dit geldt ook voor leveranciers.



Ontvang je bezoek? Haal je gast op bij de receptie/beveiliging en breng hem/haar daar ook weer terug.



Je begeleidt je bezoeker(s) in niet-publieke ruimtes.



Voorkom geluidsoverlast door niet op luide toon te bellen.

Belangrijke telefoonnummers



Noodnummer EHBO/BHV:



Receptie/beveiliging:



Servicedesk FM: 088 1611214