



AED Aanschaf en onderhoud SV0006

Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Concept

Templateversie: 2.8

Documentversie: 0.4

Versiedatum: 16 september 2025

Inhoudsopgave

1. Programma van eisen	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening.....	4
1.3 Werkwijze/uitvoering	7
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen(MVOI)	9
1.5 Onderhoud	11
1.6 Informatiebeveiliging en privacy	12
1.7 Inzet mensen en deskundigheid personeel	134
1.8 Logistiek.....	145
1.9 Communicatie en rapportage	155
1.10 Prestatiemeting / KPI's.....	178
1.11 Prijzen en tarieven	189
1.12 Implementatie	20
1.13 Facturatie	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 1. 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 2. Calamiteiten en inzetten derde partij - Uitvoeringseis

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

Eis 3. 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 omtrent 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

1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening

Eis 4. Uitgebreide handleiding - *Inschrijvingseis*

Een uitgebreide handleiding dient digitaal door de Opdrachtnemer aangeleverd te worden. Waar nodig dienen gedurende de contractperiode updates ter beschikking te worden gesteld.

Eis 5. Korte handleiding - *Inschrijvingseis*

Bij elke geleverd apparaat dient in samenwerking met de Politie een beknopte, overzichtelijke, Nederlandstalige gebruikershandleiding geleverd te worden van maximaal 1 A4. Op deze handleiding zal zowel informatie omtrent het gebruik van het type apparaat vermeld staan alsook een korte uitleg over gebruik en inzet van dit apparaat in het politiewerk. Deze handleiding dient geplastificeerd te zijn of op een andere wijze beschermd. Deze handleiding dient ook digitaal aangeleverd te worden.

Eis 6. Levering AED's - *Inschrijvingseis*

De Opdrachtnemer levert, onderhoudt en repareert op verzoek van de Politie AED's, die geschikt zijn voor het semiautomatisch defibrilleren van volwassenen en kinderen door medici en niet-medici.

Eis 7. Levering merk en type AED - *Uitvoeringseis*

Gedurende de contractperiode wordt alleen het merk en type geoffreerde AED geleverd. Indien het geoffreerde merk en type niet meer leverbaar is, mag een andere AED met minimaal gelijkwaardige specificaties en tegen dezelfde prijs worden geleverd, maar alleen na goedkeuring van de Politie. Indien de Politie en de Opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over een nieuw te leveren merk en type vervangende AED, behoudt de Politie zich het recht voor om buiten de met de Opdrachtnemer afgesloten Raamovereenkomst AED's in te kopen. Dit, zonder dat de Politie aan de Opdrachtnemer hiervoor enige vorm van (onkosten)vergoeding verschuldigd is. Indien de Politie en de Opdrachtnemer wél al een keer eerder vanwege de bovengenoemde situatie overeenstemming hebben bereikt over een nieuw te leveren merk en type vervangende AED en de Opdrachtnemer feitelijk voor de tweede keer niet meer de overeengekomen AED kan leveren, omdat deze niet meer leverbaar is, dan behoudt de Politie zich het recht voor om de met de Opdrachtnemer afgesloten Raamovereenkomst per direct te ontbinden, zonder dat de Politie aan de Opdrachtnemer enige vorm van (schade) vergoeding verschuldigd is.

Eis 8. Wet- en regelgeving - *Inschrijvingseis*

Apparaat en toebehoren voldoen aan alle voor gebruik en levering in Nederland vigerende wet- en regelgeving gedurende de contractperiode.

Eis 9. Productspecificatie - *Inschrijvingseis*

De Opdrachtnemer levert in Tenderned een productspecificatie aan voor de AED's en toebehoren. Hierin staat minimaal vermeld:

- Naam en type van de aangeboden AED's;
- Het type en de frequentie van de zelftesten;
- De IP-waarde;
- Het AED-schokprotocol;
- Herkenning ritmestoornissen;
- Het aantal gebruikscycli dat met de apparatuur minimaal kan worden toegediend indien de zelftest heeft aangegeven dat het apparaat oké is;
- Het aantal gebruikscycli dat met de apparatuur minimaal kan worden toegediend, indien het apparaat de eerste melding geeft van een te lage accuspanning;
- Garantie en levensduur van de AED, batterij en bijgeleverde elektroden;
- De afmetingen van de AED met tas;
- Het minimaal en maximaal aantal decibel van de gesproken instructie.

Eis 10. Nederlandse Taal - Inschrijvingseis

De instructie op de AED's, alsmede de servicedocumentatie en de gebruikershandleidingen, dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld. De instructie wordt ondersteund door intuïtieve pictogrammen.

Tevens dient de apparatuur te beschikken over een gesproken gebruiksinstructie in de Nederlandse taal.

Eis 11. Volume gesproken instructie - Inschrijvingseis

De gesproken gebruikersinstructie van de AED heeft voldoende volume (minimaal 50 en maximaal 90 decibel) om in de gangbare werksituaties van de gebruikers goed hoorbaar te zijn. Een gangbare werksituatie kan bijvoorbeeld de berm van een drukke snelweg zijn.

Eis 12. Bedienwijze - Uitvoeringseis

De bedienwijze van de AED dient direct duidelijk te zijn en te zijn aangebracht op het apparaat zelf (pictogrammen of referentie kaart). Oftewel de apparatuur moet intuïtief en zonder handleiding correct te gebruiken zijn.

Eis 13. Apparaat - Inschrijvingseis

De AED:

- Dient gereed voor gebruik geleverd te worden;
- Dient te zijn voorzien van CE-Markering;
- Dient te voldoen aan de MDR (Medical Device Regulation) 2017/745. Volgens de MDR vallen AED's onder risicoklasse III, elektroden onder risicoklasse II;
- Dient gegevens klinische evaluatie conform de eisen van de MDR te overleggen. Dit betreft het gebruik van klinische gegevens om de veiligheid en prestaties van het apparaat te beoordelen;
- De AED moet voldoen aan de actuele *Nederlandse Reanimatierichtlijn*;
- Dient automatisch de energiekeuze te bepalen;
- Dient minimaal te voldoen aan beschermingsgraad IP54;
- Is draagbaar door één persoon;
- Geschikt voor toepassing bij zowel volwassenen als kinderen (al dan niet met meegeleverde kindsleutel);
- Dient standaard te worden geleverd met een functionerende batterij, een set aangesloten elektroden, een set reserve-elektroden en een bijpassende beschermingstas;
- De elektrode dient los van elkaar aangebracht te worden en niet als een set op het lichaam te worden aangebracht.
- De elektrode dient los van de batterij te zijn gemonteerd. Batterijen en elektroden moeten dus los van elkaar gewisseld kunnen worden.
- De AED moet altijd in een door de Opdrachtnemer geleverde beschermingstas kunnen werken ongeacht de aanwezigheid van eventuele beschermkleppen. De eventueel aanwezige beschermkleppen dienen volledig opengeklapt te kunnen worden. Dit dient zodanig te gebeuren dat de beschermingstas en/of aanwezige beschermkleppen niet makkelijk dicht kunnen vallen met als resultaat, dat de AED opnieuw 'gestart' wordt, wat kostbare seconden kan kosten. Ook als de AED op een niet vlakke en/of instabiele ondergrond ligt, moet de beschermingstas en/of beschermkleppen niet vanzelf dicht kunnen klappen.

Eis 14. Omstandigheden - Inschrijvingseis

De AED moet minimaal voldoen aan de eisen gesteld in MIL-STD-810H-516.8, procedure IV (Transit Droptest, 122 cm).

Eis 15. Defibrilatiepads en -kabels - Inschrijvingseis

De defibrillatie-pads (elektroden):

- Zijn na aflevering minimaal 2 jaar houdbaar;
- Defibrillatiekabels dienen een minimale lengte van 100 cm te hebben.

Eis 16. Apparaat-instellingen - *Inschrijvingseis*

De apparaat-instellingen zijn niet beïnvloedbaar door een gebruiker en staan dus geen zogenaamde “manual-override” toe.

Eis 17. Uitlezen AED - *Inschrijvingseis*

De AED dient de mogelijkheid te hebben dat deze na een inzet uitgelezen kan worden. Aanvragen hiervoor zullen niet vanuit de Politie komen maar van een (andere) belanghebbende instantie; bijvoorbeeld een behandelend arts. De eventuele kosten hiervoor zullen ook voor de aanvrager zijn en nooit voor de Politie.

Eis 18. Zelftesten AED - *Inschrijvingseis*

De AED dient te beschikken over een dagelijkse zelftest.

De AED dient een hoorbare en visuele waarschuwing te geven als uit de zelftest blijkt dat het apparaat niet direct inzetbaar is.

Eis 19. Veilige werking - *Inschrijvingseis*

De veilige werking van de AED, voor zowel de gebruiker als het slachtoffer, dient gedurende de garantietermijn van de AED te worden gegarandeerd.

Eis 20. Garantieduur - *Inschrijvingseis*

De aangeboden AED's hebben minimaal 8 jaar volledige garantie.

Onder volledige garantie valt:

Kosteloze reparatie en vervanging (van onderdelen) bij niet goed functioneren, dan wel defect raken van de AED's binnen de garantietermijn van 8 jaar. Er worden in dit geval ook geen kosten doorbelast aan de Politie. Tenzij niet goed functioneren wordt veroorzaakt door toedoen van Politie. Indien Politie besluit dan toch tot reparatie over te gaan, mogen kosten wel worden doorbelast.

Eis 21. EMC/EMI-normering - *Inschrijvingseis*

De AED voldoet aan de gangbare EMC/EMI-normen die voor medische apparatuur van toepassing zijn. Hiermee dient zoveel mogelijk te worden voorkomen dat zowel de AED wordt verstoord door elektromagnetische straling van andere apparatuur in de omgeving, als andersom. Hierbij wordt door de Politie met name gedacht aan telecom-apparaten volgens standaarden zoals TETRA (C2000 netwerk) en GSM.

Eis 22. Traceerbaarheid - *Inschrijvingseis*

De AED en losse onderdelen van de AED, zoals batterijen en elektroden mogen om veiligheidsredenen niet op afstand traceerbaar zijn. Eventuele aanwezige GPS-signalen of andersoortige signalen waarmee de AED, hulpmiddelen en losse onderdelen van de AED op afstand traceerbaar is, dienen uitgeschakeld te zijn.

Eis 23. Batterij - *Inschrijvingseis*

De batterij dient eenvoudig te vervangen zijn door de eigen medewerker van de Politie, zonder demontage van de gehele AED.

Eis 24. Levensduur batterij - *Inschrijvingseis*

De batterij heeft na aflevering een standaard een levensduur van minimaal 4 jaar.

Eis 25. Garantie levering onderdelen - *Inschrijvingseis*

De Opdrachtnemer garandeert de levering van onderdelen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor AED's die al in het bezit zijn van de Politie geldt dat Opdrachtnemer garandeert dat de onderdelen geleverd worden zolang de fabrikant die beschikbaar stelt aan de markt.

Eis 26. Vervangend exemplaar - *Uitvoeringseis*

Indien een apparaat als gevolg van een defect langer dan 3 Werkdagen - na melding aan de Opdrachtnemer - niet inzetbaar is door de Politie, dan dient door de Opdrachtnemer op dat moment, een vervangend en gelijkwaardig exemplaar kosteloos beschikbaar gesteld te worden zolang het defect niet hersteld is. Indien de vertraging te wijten is aan, of veroorzaakt wordt door toedoen van de Politie, dan is een langere levertijd toegestaan.

Eis 27. Updates - *Uitvoeringseis*

Alle softwarematige updates (waaronder eventuele nieuwe reanimatierichtlijnen vanuit de NRR) dienen zonder kosten ter beschikking te worden gesteld en geïnstalleerd door Opdrachtnemer. Deze updates dienen te voldoen aan de eisen omtrent de Nederlandse taal (eis A-4). Dit geldt voor zowel nieuw te leveren als ook voor in bezit zijnde AED's.

Als er naar aanleiding van een update intuïtieve pictogrammen aangepast dienen te worden, dan dient de Opdrachtnemer deze kosteloos beschikbaar te stellen voor alle AED's die in het bezit zijn van de Politie. Deze pictogrammen worden door Opdrachtnemer aangebracht.

1.3 Werkwijze/uitvoering

Eis 28. 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 29. Bestelproces en Bestelwijze - *Uitvoeringseis*

Via intranet 'zelf regelen' is het voor iedere medewerker binnen de Politie mogelijk om 'Storingen' te melden. Na Gunning treden de Politie en de Opdrachtnemer in overleg omtrent de bestelmogelijkheden. De Opdrachtnemer dient tenminste te kunnen voorzien in onderstaande werkwijze tot het indienen van bestellingen door de aangewezen Bestellers (deze worden bij implementatie van de Opdracht bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer).

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

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

De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal

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

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 30. Levertijd - Uitvoeringseis

Het moet mogelijk zijn om op alle Werkdagen een bestelling te plaatsen. De afleverdatum is maximaal 2 Werkdagen na ontvangst van de bestelling indien deze vóór 14:00 uur heeft plaatsgevonden. In het andere geval geldt dat er na maximaal 3 Werkdagen wordt afgeleverd.

Door onvoorzienne omstandigheden kan het voorkomen dat er een spoedlevering van Producten dient plaats te vinden. Partijen maken hier tijdens de implementatiefase nadere afspraken over.

Spoedleveringen worden binnen 1 Werkdag op locatie geleverd. Naast de kosten voor de bestelde Producten conform overeengekomen tarieven, heeft de Opdrachtnemer het recht voor een spoedbestelling transportkosten in rekening te brengen. Overige kosten worden niet geaccepteerd.

Eis 31. Retourneren - Uitvoeringseis

In geval van retour onder garantie zijn de verzendkosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

Eis 32. Deellevering - Uitvoeringseis

Het is de Opdrachtnemer vrij om waar mogelijk leveringen te combineren of samen te voegen, mits de bestellingen duidelijk gescheiden verpakt zijn en mits er per verpakking met een pakbon/leverbon duidelijk is aangegeven voor welke individuele Besteller het Product is / de Producten zijn. Deelleveringen binnen één bestelling worden alleen in overleg met de Politie toegestaan.

Eis 33. Afvoer verpakkingsmaterialen - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van gebruikte verpakkingsmaterialen op verzoek van de Politie. Dit met inachtneming van de geldende milieuvoorschriften.

Eis 34. Pakbon - Uitvoeringseis

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

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

Eis 35. 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.

Eis 36. Opdrachtbevestiging -Uitvoeringseis

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

- Afleveradres;
- Productinformatie;
- Prijs ex. Btw;

- Aantallen;
- Planon-nummer;
- Datum + venstertijd van levering.

Eis 37. Manier van overdracht bij beëindiging contract bijv. logboeken, codes e.d. - *Uitvoeringseis*

Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt de Opdrachtnemer volledig en kosteloos mee aan de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer. Dit betekent ook dat alle informatie ten aanzien van het onderhoud en de noodzakelijke gegevens rondom het kunnen voeren van beheer op de AED's zorgvuldig wordt overgedragen aan de Politie. De Opdrachtnemer spreekt met de Contractmanager van de Politie af welke informatie wordt overgedragen, hoe en wanneer dit plaatsvindt in het Exitplan.

Minimaal dient aangeleverd te worden:

- Onderhoud AED's (per AED): Productie-/leveringsjaar, serienummer, datum laatste preventieve onderhoud, naam eenheid
- Nieuw geleverde AED's (per AED): Productie-/leveringsjaar, serienummer, naam eenheid

Deze bovengenoemde punten zijn richtinggevend maar ontslaat de Opdrachtnemer niet van het ongevraagd aanvullen van deze lijst.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Eis 38. Due diligence - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer voert jaarlijks een due diligence uit om de risico's op het gebied van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende (internationale) productieketen in kaart te brengen. Onder due diligence wordt verstaan een doorlopend proces om met gepaste zorgvuldigheid inzicht te bieden in de eventuele risico's op arbeids- en mensenrechtenschendingen met als doel de schendingen van arbeids- en mensenrechten te voorkomen, verminderen, herstellen en/of te compenseren.

Onderdelen van dit proces zijn:

- Het opstellen van een risicoanalyse;
- Het opstellen van een plan van aanpak;
- Een jaarlijkse rapportageverplichting.

Ad 1. Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na Gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de eerste schakel van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:

- Een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces (die productielocatie waarin meer dan 50% van de verdeling (waarde) plaatsvindt en/of 100% gereed product wordt gefabriceerd);
- Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de eerste schakel van het productieproces.

Een handig hulpmiddel voor het uitvoeren en opstellen van een risicoanalyse is de MVO Risico Checker voor ondernemers zie www.mvorisicochecker.nl.

Ad 2. Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na Gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen:

- Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de te mitigeren;
- Een planning ten aanzien van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren;
- (Optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.

Als Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. Opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet; Opdrachtnemer controleert of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, werkt Opdrachtnemer in zijn plan van aanpak uit welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd worden om deze te mitigeren.

Ad 3. Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. De rapportage bevat in ieder geval:

- Een risicoanalyse zoals beschreven onder 1;
- De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

De rapportage is vormvrij, maar is voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld.

Zie www.pianoo.nl of Nationaal Contactpunt OESO richtlijnen: www.oesorichtlijnen.nl voor aanvullende informatie met betrekking tot due diligence in het kader van ISV.

Op basis van hetgeen Opdrachtnemer over het proces van due diligence (de risico-analyse, het plan van aanpak en jaarlijkse rapportage) opstelt, gaat de contractmanager van de Politie in overleg met Opdrachtnemer over wat redelijkerwijs – d.w.z. in relatie tot de scope van deze Overeenkomst – verwacht kan worden van Opdrachtnemer om de risico's op arbeids- en mensenrechtenschendingen te verminderen in zijn (internationale) keten.

Dat wat redelijkerwijs kan worden verwacht wordt door Opdrachtnemer vastgelegd in een plan van aanpak. De afspraken in het plan van aanpak worden jaarlijks geëvalueerd tussen Partijen.

Eis 39. 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 40. Ketenvaerantwoordelijkheid (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 tevens bijlage Concept Raamovereenkomst.

1.5 Onderhoud

Eis 41. Preventief onderhoud AED's - *Uitvoeringseis*

U dient preventief onderhoud voor alle AED's van het type Lifepak 1000, Lifepak CR2 en Schiller pocket AED in bezit van Politie aan te bieden gebaseerd op:

- Een stuksprijs;
- 1 maal per 2 jaar preventief onderhoud.

Het betreft hier een prijs per daadwerkelijk gecontroleerde AED door de Opdrachtnemer over de in § 1.1 van de Inschrijvingsleidraad vermelde contractperiode.

Tijdens dit onderhoud doet de Opdrachtnemer al datgene wat nodig is om goed functioneren van de AED te garanderen. De AED moet 24/7 gereed voor gebruik zijn. De controle betreft minimaal:

- Controle van alle "losse" onderdelen; bijvoorbeeld de klep, connectoren;
- Reinigen van de AED en toebehoren;
- Bij vervaldatum of na een defect vervangen van alle wisselstukken zoals de elektroden en batterijen;
- Uitvoeren van de benodigde updates.

Nieuw te leveren AED's dienen vrij te zijn van preventief onderhoud gedurende de garantietermijn van 8 jaar. Uitgangspunt hierbij is dat de Politie zelf de elektroden en batterij vervangt na de maximale houdbaarheidsdatum daarvan.

Eis 42. Onderhoudsmethode en –locatie - *Uitvoeringseis*

Het preventieve onderhoud van in bezit zijnde AED's vindt plaats op locatie van de Politie. Dit wordt door de 10 Eenheden individueel met de Opdrachtnemer afgestemd. Exacte locatie(s) binnen die Eenheid en hoeveelheid te onderhouden AED's op een dag worden dan door de Politie aangegeven. Uitgangspunt is dat er minimaal 5 AED's per onderhoudsafspraak worden aangeboden door de Politie.

Eis 43. Correctief onderhoud AED's - *Uitvoeringseis*

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

Eis 44. Bevestiging onderhoud op apparaat - *Uitvoeringseis*

Uitgevoerd onderhoud wordt zichtbaar door de Opdrachtnemer op het onderhouden apparaat aangegeven. Tevens dienen updates en wijzigingen in de apparatuur kosteloos in de vernieuwde versie van de gebruikershandleiding te worden verwerkt.

Eis 45. Responsetijd bij reparaties - *Uitvoeringseis*

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

Eis 46. Call-to-fix tijd - *Uitvoeringseis*

De call-to-fix tijd is de tijd die verloopt tussen de aflevering van een door de Politie opgestuurd defecte AED bij de Opdrachtnemer en het moment waarop de storing of het defect verholpen is door de Opdrachtnemer en de AED weer op locatie van de Politie is. De call-to-fix tijd is maximaal 4 weken. Aanvullend stelt de Opdrachtnemer voor de call-to-fix periode binnen 2 werkdagen een vervangend en werkende AED beschikbaar.

Eis 47. Goedkeuring kosten correctief onderhoud - *Uitvoeringseis*

Indien reparaties ontstaan waarvan de reparatiekosten voor de Politie hoger zijn dan 25% van de aanschafwaarde, dient de Opdrachtnemer dit, alvorens tot reparatie over te gaan, aan te geven bij de Politie. De Politie zal dan een beslissing nemen omtrent het al dan niet laten uitvoeren van de reparatie.

Eis 48. Beschikbaarheid accessoires en doorlopen onderhoud - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden accessoires leverbaar zijn tot 4 jaar nadat het laatste apparaat uit hoofde van de Overeenkomst is geleverd. Tevens de mogelijkheid om het onderhoud op alle geleverde apparatuur af te nemen tegen de condities van de Overeenkomst voor een termijn van 2 jaar.

1.6 Informatiebeveiliging en privacy

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

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

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

Eis 49. 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 betreffende 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 garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht.

Eis 50. 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 51. Controle – Uitvoeringseis

- 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;
- 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 aangaande 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.

Eis 52. Procedures/Organisatie/personeel – Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegooderen, 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 53. Branchegerichte eisen – Uitvoeringseis

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

De gebouwen, archiefruimten en serverruimte/rekencentrum zijn voorzien van de noodzakelijke brandbeveiliging conform 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 54. 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.

Eis 55. Gebruik van standaarden – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer past de "pas toe of leg uit" standaarden toe van Forum Standaardisatie. (www.forumstandaardisatie.nl)

Eis 56. Aanpassen van beheersmaatregelen – Uitvoeringseis

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

1.7 Inzet mensen en deskundigheid personeel

Eis 57. 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 58. Inrichting team - Uitvoeringseis

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

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

Eis 59. Geheimhouding - Uitvoeringseis

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de 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 60. Registratie geheimhouding en VOG

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

Eis 61. Contactpersoon – Uitvoeringseis - *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.

1.8 Logistiek

Eis 62. Orderbevestiging - *Uitvoeringseis*

Binnen 1 Werkdag (24 uur) na het plaatsen van een Bestelling door de Politie verstuurt de Opdrachtnemer een orderbevestiging per mail aan de besteller van de Politie. De orderbevestiging bevat tenminste de volgende onderdelen:

- Bestelnummer;
- Artikelomschrijving;
- Artikelnummer;
- Serienummer;
- Aantal besteld en aantallen te leveren per artikel;
- Leverdatum;
- Prijspecificatie op productniveau.

Eis 63. Afstemming van Bestelling tot en met Levering - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer informeert de Politie van Bestelling tot en met Levering over de voortgang van de Bestelling. De Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van de Politie, uiterlijk 3 Werkdagen voorafgaand aan de Levering, over het moment van Levering. De Opdrachtnemer is verplicht de Politie van elke vertraging en afwijking per direct zowel mondeling als schriftelijk op de hoogte te brengen. De partijen maken na contractering hieromtrent nadere afspraken.

Eis 64. Afleveradres – *Uitvoeringseis*

De bestelde AED's worden uitgeleverd op het door de Politie opgegeven afleveradres.

Eis 65. Pakbonnen - *Uitvoeringseis*

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

- Afleverlocatie;
- Klantnummer gebruiker;
- Referentienummer (Planonnummer, kostenplaatsnummer, etc.) van de Bestelling;
- Naam van de Opdrachtnemer;
- Datum Levering;
- Artikelbenaming en -nummer;
- Aantal geleverde Producten en aantal bestelde Producten;
- De pakbon heeft ruimte om naam en handtekening van de ontvanger te vermelden.

Eis 66. Voorraden – *Uitvoeringseis*

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

1.9 Communicatie en rapportage

Eis 67. 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 kwartaal automatisch – 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 kwartaaloverzicht van de managementinformatie);
3. De managementinformatie wordt verstrekt in een Excel-compatibel bestand;
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 Product (op artikelniveau, inclusief serienummer) en dienst, 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 onderhouden AED's, per type, per serienummer, per Eenheid uitgedrukt in hoeveelheden 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 65 leveringszekerheid en eis 66 klacht- en storingsafhandeling).

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. Deze rapportage levert Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen aan bij 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 68. 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 (meldpunt) 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 in een chronologisch overzicht. 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 62;
- 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

VERTROUWELIJK

Eis 69. Communicatiematrix - Uitvoeringseis

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

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	(Operationeel directeur of gemandateerde) Producten- en dienstenmanager + Lead contractmanager	Directie en Accountmanager	* Lange termijnvisie en doelstellingen * Financieel resultaat * Marktonwikkelingen * KPI's * Contractafspraken * Accountantsverklaring * Managementrapportages * Knelpunten kwaliteit en financieel * MVO * Informatiebeveiliging
Tactisch	2x per jaar	Contractmanager (in de Eenheden)	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

1.10 Prestatiemeting/ KPI's

De Prestatie van de 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.

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 70. Leveringszekerheid - *Uitvoeringseis*

De Politie verwacht van de Opdrachtnemer dat hij alle bestelde AED's en accessoires binnen de maximale levertijd (zie eis 30) daadwerkelijk aflevert.	
Meetmethode:	Na iedere Levering en controle in de geleverde managementinformatie.
Meetfrequentie:	Per kwartaal ontvangt de Politie een managementrapportage. De contractmanager toetst en beoordeelt de correctheid.
Norm:	Leverbetrouwbaarheid, alle bestelde AED's worden binnen de maximale Levertijd van 2 Werkdagen geleverd.
Sanctie:	Een oplegbare boete van € 1.000, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald.

Eis 71. Klacht- en storingsafhandeling - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer neemt alle klachten en storingen in behandeling. De Opdrachtnemer garandeert dat alle klachten en storingen binnen één Werkdag (binnen 24 uur) in behandeling zijn genomen. De Opdrachtnemer garandeert dat alle klachten en storingen binnen vijf Werkdagen naar tevredenheid van de Politie zijn opgelost.	
Meetmethode:	De starttijd voor het meten van deze KPI is de tijd in het chronologisch overzicht (zie eis 63)
Meetfrequentie:	Per kwartaal ontvangt de Politie een managementrapportage. De contractmanager toetst en beoordeelt correctheid en wijze van klachtafhandeling.
Norm:	Alle klachten en/of vragen dienen in het voorgaande kwartaal jaar in behandeling te zijn genomen. Alle binnengekomen en geregistreerde klachten per kwartaal zijn naar tevredenheid van de Politie afgehandeld door de Opdrachtnemer.
Sanctie:	Een oplegbare boete van € 1.000, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald.

1.11 Prijzen en tarieven

Eis 72. 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 2027.

Indexatie is op basis van CBS-jaarindexcijfers 061000 Medische producten/ apparaten, index 2020 = 100. Dit volgens de jaarmutatatie 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.

1.12 Implementatie

Eis 73. 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-, klachten- 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 implementatie van Overeenkomsten die de Politie aangaat wordt per Product of Dienst anders aangepakt. Dit kan zijn op locatie-, Eenheids- of afdelingsniveau. In dit geval betreft het een landelijke implementatie. De Politie streeft ernaar om de dienstverlening en processen te uniformeren en te standaardiseren. Dit is echter nog niet in alle gevallen en op hetzelfde moment gerealiseerd. Dit betekent dat de Opdrachtnemer te maken kan krijgen met verschillende contactpersonen en (soms) verschillende (proces)afspraken op zowel landelijk als lokaal niveau.

Eis 74. 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 75. 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 76. Implementatieplan - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer levert na Gunning een implementatieplan (maximaal 2 A4tjes) 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;
- De risico's en de eventueel te nemen maatregelen;
- Randvoorwaarden;
- Planning van de implementatie landelijk/ per eenheid;
- Communicatielijnen (wie praat met wie);

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

Eis 77. Implementatiebijeenkomst - Uitvoeringseis

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

Eis 78. 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 conform eis 63;
- 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 79. 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 80. 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.

Eis 81. Uitsluiting einde contract - Uitvoeringseis

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

Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Politie datgene wat redelijkerwijs nodig is om er voor 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 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 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 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 Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt Opdrachtnemer, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist Opdrachtnemer, dit naar keuze van Opdrachtgever, onverwijld alle haar door Opdrachtgever verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van Opdrachtgever, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, vanaf het door Opdrachtgever 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). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

Gedurende de transitie of re-transitie garandeert Opdrachtnemer de in de vierde alinea van deze eis bedoelde gegevens beschikbaar te houden voor een onbelemmerde inzage door Opdrachtgever tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan Opdrachtgever, dan wel na afstemming met Opdrachtgever zijn gewist.

1.13 Facturatie

Eis 82. Factuurvereisten - *Uitvoeringseis*

Opdrachtnemer factureert conform 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 83. 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 84. 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 85. 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 86. 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 87. 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 factureringwijze 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 88. 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.

VERTROUWELIJK