



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Bodyscanners 2026 v2

t.b.v. DJI

Kenmerk : TN 547291
Datum : 13-2-2026
Versienummer : 2.0

Inleiding

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

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

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

Inhoudsopgave

1 EISEN ALGEMEEN EN EISEN TEN AANZIEN VAN LEVERING	3
2 EISEN TEN AANZIEN VAN OPLEIDING EN TRAINING	3
3 EISEN TEN AANZIEN VAN LEVENSDUUR, SERVICE EN GARANTIE	4
4 EISEN BODYSCANNERS	5
5 EISEN AAN HET PERSONEEL	6
6 FINANCIËLE EISEN	7
7 BESTELLINGEN	8
8 RAPPORTAGES, COMMUNICATIE EN KPI	10

1 Eisen algemeen en eisen ten aanzien van levering

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving, met name de Kernenergiewet, Stralingswetgeving en de Arbeidsomstandighedenwet. Leverancier controleert voor iedere Bodyscanner of deze past binnen de vigerende vergunning of registratie van de betreffende locatie van DJI. Indien een toestel niet past binnen de vigerende vergunning dan koppelt Leverancier dit terug aan de locatie van Koper.
2.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018(ARIV 2018).
3.	Politieke en maatschappelijke ontwikkelingen kunnen (direct) invloed hebben op het functioneren van de organisatie van . Gedurende de periode van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier treedt hierover met Koper in overleg en spant zich maximaal in om een voor Koper passende oplossing te bieden. Leverancier dient rekening te houden met wijzigingen in de behoefteomvang (binnen de wettelijke kaders van de wezenlijke wijziging c.f. art. 2.163 b t/m g Aw2012) aan Bodyscanners gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.2 Eisen ten aanzien van levering

Eisnr	Omschrijving
4.	De levertijd voor iedere Bodyscanner betreft 3 maanden, tenzij de vergunning voor de betreffende locatie dan nog niet verleend is. Als de vergunning voor een locatie nog niet is verleend is de levertijd drie maanden vanaf het moment dat de vergunning verleend is.
5.	Leverancier levert bij aflevering van de Bodyscanners alle documentatie (onder meer, doch niet beperkt tot, de gebruiksaanwijzing, technische beschrijving en instructie) betreffende de geleverde apparaten in het Nederlands. Indien vertalingen benodigd zijn, dan zijn de vertaalkosten voor rekening van Leverancier en is deze verantwoordelijk voor de kwaliteit van de vertaling. Zowel de software van de Bodyscanners als de door Leverancier te verstrekken oefensoftware behorende bij de Bodyscanners is Nederlandstalig.
6.	Leverancier geeft bij het afleveren van iedere Bodyscanner mondelinge gebruikersinstructies aan de kerngebruiker en daarnaast instructie aan gebruikers in de vorm van train-de-trainer. Resultaat van de instructie is dat de kerngebruikers in staat zijn de Bodyscanner te bedienen conform het doel van deze aanbesteding en de gebruikers in staat zijn de overige gebruikers adequaat te instrueren ten aanzien van het gebruik van de Bodyscanners. Hierbij wordt ingegaan op het gebruik en de mogelijkheden van de Bodyscanners. De kosten voor de gebruikersinstructie zijn opgenomen in de Inschrijfprijs. Er kunnen derhalve geen extra kosten worden doorberekend.
7.	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in de Inschrijving aangeboden Bodyscanner met bepaalde specificaties niet meer leverbaar is, dan biedt Leverancier een technisch logische opvolger hiervoor aan, die qua specificaties minimaal voldoet aan de specificaties van de oorspronkelijk aangeboden Bodyscanner, tegen een prijs zoals vastgesteld conform de Overeenkomst.
8.	Leverancier voert, op verzoek van de door Koper gemachtigde gebruiker, zowel bij levering de vervangen Bodyscanners als de door Koper buiten gebruik gestelde geleverde Bodyscanners af en draagt zorg voor een milieutechnisch verantwoorde ontmanteling van de apparatuur. Leverancier garandeert dat hierbij de wettelijke voorschriften worden nageleefd en hiervoor aan Koper geen kosten in rekening worden gebracht.

2 Eisen ten aanzien van opleiding en training

2.1 Opleiding en training

Eisnr	Omschrijving
9.	Gebruikers hebben niet meer dan 4 uur training nodig om de Bodyscanners adequaat te kunnen bedienen.

10.	Trainingssoftware kan via de werkplek van Koper beschikbaar worden gesteld voor de medewerker.
-----	--

3 Eisen ten aanzien van levensduur, service en garantie

3.1 Onderhoud, service en garantie

Eisnr	Omschrijving
11.	De geleverde Bodyscanners worden voorzien van een sticker, waarop het telefoonnummer van de onderhoudsdienst en het installatienummer vermeld staat.
12.	Per te leveren apparaat geeft Leverancier een schriftelijke garantie, die ingaat op de dag dat het apparaat door Leverancier aan de gebruiker wordt overgedragen en wordt geaccepteerd door Koper.
13.	Leverancier garandeert een technische levensduur van 10 jaar. Mocht een apparaat niet de technische levensduur van 10 jaar halen, dan levert en installeert Leverancier kosteloos een technisch minimaal gelijkwaardig apparaat.
14.	Leverancier biedt volledige garantie op de Bodyscanners gedurende 10 jaar na aflevering, installatie en gebruiksklare oplevering door Leverancier en acceptatie door Koper. Deze Garantie omvat reparaties, vervangingsonderdelen, reiskosten en alle andere werkzaamheden, alsmede eventuele vervangende apparatuur. De garantie omvat 1. het totaal aan activiteiten met als doel het in aanvaardbare conditie houden van de Bodyscanners, het borgen van de kwaliteit, functie, continuïteit en levensduur van de Bodyscanners en het borgen van de beschikbaarheid van de Bodyscanners. garantie en onderhoud omvat eveneens Correctief onderhoud en Preventief onderhoud. 2. het door Leverancier ter beschikking stellen en verwerken van updates en/of upgrades van de Bodyscanners en aanpassingen en/of wijzigingen ten behoeve van de Bodyscanners, die gericht zijn op het voorkomen en/of verhelpen van structurele problemen. Voor de eerste 10 jaar na oplevering door Leverancier en acceptatie door Koper van apparatuur geldt dat de aanschafprijs van betreffende apparaat inclusief de kosten voor de garantie en het onderhoud is.
15.	Storingen kunnen door Koper 7 dagen per week, 24 uren per dag gemeld worden via e-mail en/of telefoon.
16.	Responsetijd Binnen 4 uur na melding van een storing door Koper dan wel het begin van de eerstvolgende kalenderdag (indien een storing tussen 17:00 en 23:59 is gemeld) bevestigt Leverancier de ontvangst van deze melding en maakt tevens de planning van de afspraak voor Aankomst op locatie (AOL) bekend voor het Correctief onderhoud.
17.	Aankomsttijd op locatie (AOL) Leverancier garandeert dat binnen 12 uur dan wel het begin van de eerstvolgende kalenderdag (indien een storing tussen 17:00 en 23:59 is gemeld) nadat Koper de storing gemeld heeft bij Leverancier, aangevangen wordt met het Correctief onderhoud op locatie. De AOL kan alleen verlengd worden op verzoek van de locatie.
18.	Hersteltijd Leverancier garandeert dat binnen 24 uur, nadat Koper de storing gemeld heeft bij Leverancier, de storing hersteld is. Indien blijkt dat het niet mogelijk is de storing binnen de hersteltijd (24 uur na melding van de storing) te herstellen dan maakt Leverancier dit terstond kenbaar bij de locatie. Leverancier geeft daarbij inzicht in de nieuwe Hersteltijd. Leverancier draagt in dit geval tevens zorg voor een vervangend gelijkwaardig apparaat voor de duur totdat het apparaat, dat in storing is, hersteld is. De gelijkwaardigheid ziet op: - Maximale buisspanning Röntgenbuis - Lekstralingsspecificaties - Strooistralingsspecificaties - Overige vereiste specificatie

	- Functionaliteiten - Maatvoering De noodzaak van het wel of niet laten plaatsen van een vervangend gelijkwaardig apparaat is altijd in overleg met Locatie. Het vervangend gelijkwaardig apparaat dient binnen 2 weken, na akkoord door Locatie, door Leverancier geplaatst te worden op de Locatie. De kosten voor het vervangend gelijkwaardig apparaat zijn verdisconteerd in de Inschrijfprijs.
19.	Leverancier verzorgt voor de Bodyscanners eenmaal per 12 maanden Preventief onderhoud. Voor dit onderhoud maakt leverancier twee maanden van tevoren een afspraak met de locatie betreffende de datum waarop het onderhoud wordt verricht. Het Preventief onderhoud vindt elk jaar in dezelfde maand plaats. Leverancier stelt naar aanleiding van het uitgevoerde Preventief onderhoud een onderhoudsrapport op en verstrekt deze aan de contactpersoon van de betreffende locatie van Koper en wordt het logboek bijgewerkt door Leverancier. Er zullen nadere afspraken worden gemaakt wat in het onderhoudsrapport dient te worden opgenomen. Het Preventief onderhoud bestaat uit - 1 x per jaar de wettelijk verplichte lekstralingsmeting - 1x per jaar controle op deugdelijk functioneren en preventief onderhoud naar aanleiding daarvan.
20.	Voor het uitvoeren van het Onderhoud aan de Bodyscanners beschikt Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst over minimaal één stralingsbeschermingsdeskundige met het diploma Algemeen Coördinerend Deskundige en over de daarvoor geldige vergunning van het Besluit basisveiligheidsnormen stralingsbescherming (artikel 3.5).
21.	De Bodyscanners worden na het uitvoeren van het Preventief onderhoud voorzien van een sticker, waarop de datum van de uitvoering van het laatst verrichte Preventief onderhoud is aangegeven.
22.	Leverancier draagt zorg voor de milieutechnisch verantwoorde afvoer van oude onderdelen die vervangen zijn door nieuwe onderdelen. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht aan Koper. Leverancier garandeert dat de afvoer van oude onderdelen de wettelijke voorschriften worden nageleefd.
23.	Leverancier is zelf verantwoordelijk voor het benodigde materieel, de benodigde hulpmiddelen en de persoonlijke beschermingsmiddelen. Op het moment dat Leverancier in gedetineerd gebied is, mag Leverancier geen materieel (hulpmiddelen, gereedschappen, e.d.) en materiaal onbeheerd achterlaten. In overleg kan gebruik worden gemaakt van de hulpmiddelen van de Locatie.

4 Eisen Bodyscanners

4.1 Eisen Bodyscanners

Eisnr	Omschrijving
24.	De Bodyscanner maakt het mogelijk objecten op of in het lichaam te detecteren. De apparaten zullen worden opgesteld binnen de inrichting. De Bodyscanner is eenvoudig toegankelijk voor de Justitiabele. De werking van de apparatuur is veilig. De plek van het bedieningspaneel wordt bepaald in overleg met de betreffende locatie.
25.	De Bodyscanners moeten naar binnen gebracht moet kunnen worden via deuren van reguliere afmetingen (230 cm hoog en 85 cm breed) en moet in een ruimte met een oppervlakte van 260 cm bij 395 cm passen. De maximale afmetingen van de Bodyscanners zijn Max L= 200 cm. Max B= 300 cm. Max H= 235 cm
26.	De monitor kan afzonderlijk opgesteld worden van de Bodyscanner. De minimale afstand (de kabellengte) is 5 meter.
27.	Leverancier is na aflevering en installatie van de apparatuur verantwoordelijk voor een storingsvrije werking van de apparatuur. Daarnaast mag de apparatuur de goede

	werking van andere apparaten in de nabije omgeving niet beïnvloeden. Denk aan communicatieapparatuur.
28.	Apparaten worden geleverd met een threat image projection (TIP) of vergelijkbare programmatuur, waarbij Koper (betreffende Locatie) de mogelijkheid heeft dit (tijdelijk) uit te zetten.
29.	De gebruikte projectie is van het type 'Full body'.
30.a	De Bodyscanner kan een beeld met tenminste een full HD resolutie) weergeven.
30.b	De bodyscanner heeft een ruimtelijke reolutie van tenminste 38 AWG.
31.	Er zijn speciale beeldschermmenu's voor bijvoorbeeld storingsmeldingen. Bij een storing genereert de apparatuur een storingscode.
32.	Het beeld van de gescande Justitiabele kan vastgehouden worden tot de volgende Justitiabele wordt gescand. Tevens is het mogelijk om op een simpele wijze direct minimaal drie beelden terug te halen.
33.	Het is mogelijk de monitorbeelden minimaal 7 dagen vast te leggen op een harddisk en vervolgens over te kunnen dragen op een externe gegevensdrager bijv. USB, DVD e.d. De opnames zijn voorzien van datum en tijdstip. Daarnaast hebben de opnames dezelfde resolutie als de live beelden op het scherm.
34.	Het apparaat biedt de mogelijkheid tot elektronische uitvergroting van de beelddetails: - Minimaal 2-, 3-, 4-voudige fysieke vergroting; - Minimaal 32 keer softwarematig.
35.	Het apparaat wordt geleverd met een minimaal 19 inch LCD kleurenscherm met contrastgevoeligheid, beeldbewerking voor grijswaarden-intensivering en kleurdiversificatie.
36.	Elk toestel bezit een noodstopknop aan de voor- en achterzijde van het toestel, zodanig dat de gebruikers van het toestel er te allen tijde bij kunnen, alsmede bij het bedieningspaneel.
37.	De stralingsbron is uitsluitend ingeschakeld, zodra en zolang een Justitiabele binnen het apparaat gedetecteerd wordt.
38.	De apparatuur is geschikt voor gebruik op 230 Volt.
39.	In de apparatuur mogen geen loszittende delen aanwezig zijn.
40.	De apparatuur geeft ruimtelijk beeld met in ieder geval 1 invalshoek.
41.	Indien een bestaande Bodyscanner na de garantietermijn van 10 jaar om welke reden dan ook, defect gaat en Koper overgaat tot het bestellen van een vervangend apparaat bij Leverancier, dan heeft Koper gedurende twee jaar na afloop van de garantietermijn de mogelijkheid om een vervangend, vergelijkbaar apparaat te huren bij Leverancier tot aan levering en installatie van de bestelde apparatuur. Indien de levertijd langer is als in eis 4 opgenomen dan zijn de huurkosten welke de termijn overschrijden zoals opgenomen in eis 4 voor rekening van Leverancier.
42.	Als een Bodyscanner binnen de garantietermijn defect raakt door een oorzaak die buiten De invloedssfeer van Koper ligt zijn de kosten voor een vervangende Bodyscanner voor Leverancier

5 Eisen aan het personeel

5.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
43.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Leverancier die werkzaamheden verricht bij Koper. Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in het bezit komt van de VOG én een getekende geheimhoudingsverklaring (Bijlage 6) kan overleggen, krijgt Leverancier van Koper toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Leverancier. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link.

	Het in het bezit hebben van een VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Koper. Tijdens de implementatie zal Leverancier dit per Locatie moeten nagaan.
44.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
45.	Uitsluitend medewerkers van de Leverancier die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.

5.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
46.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Koper zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

6 Financiële eisen

6.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
47.	WANNEER De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 januari van het jaar dat volgt op het jaar waarin de Overeenkomst is afgesloten en vervolgens elk jaar op dezelfde datum zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De aankondiging van de indexering dient minimaal drie maanden voor ingangsdatum te zijn en kan door zowel Koper als Leverancier geïnitieerd worden. Daarbij wordt altijd het prijsindexcijfer van het tweede kwartaal gehanteerd. Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. Voorbeeld: op 1 januari mag er worden geïndexeerd. Een verzoek dient op 1 oktober door Contractmanagement van het IUC Koper te zijn ontvangen. Het verzoek komt echter pas op 10 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 maart. Een volgende indexatie is vervolgens weer mogelijk per 1 januari. Deze datum blijft gedurende de gehele contractperiode gehandhaafd. HOE Voor zover van toepassing worden de prijzen geïndexeerd op basis van de indexcijfers zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS): Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport (2021=100), J. Informatie en Communicatie, 62. Computerprogrammering, Advisering. Voor de berekening van de indexering wordt het prijsindexcijfer van het tweede kwartaal genomen. De indexering wordt als volgt berekend: $\left(\frac{\text{indexcijfer [jaar, kwartaal]}}{\text{indexcijfer [jaar - 1, kwartaal]}} - 1 \right) * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. WIE Leverancier dient minimaal drie maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC Koper. Ook door Contractmanagement van het IUC Koper kan een indexering geïnitieerd worden. Leverancier past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en

	retourneert dat aan Koper. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC Koper is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht.
--	---

6.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
48.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
49.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren Rijksoverheid_v2025'.
50.	Elke bestelling wordt apart gefactureerd conform de bestelling.
51.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
52.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC Koper gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
53. E	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.
54.	Levering Bodyscanners Facturering vindt plaats per locatie en per inkooporder na volledige oplevering van de bestelde Producten door Leverancier Correctief onderhoud (vanaf het elfde jaar na oplevering van Bodyscanners door Leverancier) - Facturering vindt plaats per locatie na volledige uitvoering en herstel van functionaliteit van betreffend apparaat door Leverancier en acceptatie door Koper. Preventief onderhoud vanaf het elfde jaar na oplevering van Bodyscanners door Leverancier) - Facturering wordt per jaar per locatie gefactureerd na uitvoering van het Preventief onderhoud op basis van de inkooporders die Leverancier hiervoor ontvangt. Er vindt nimmer facturering vooraf plaats. Desgewenst kunnen, alleen op initiatief van Koper (IUC DJI), afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Op verzoek kan de maandelijkse facturering opgehoogd worden naar bijvoorbeeld wekelijkse facturering, indien Koper volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Koper kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan Leverancier door Koper worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.

7 Bestellingen

7.1 Het bestelproces

Eisnr	
55.	Leverancier stemt ermee in dat Koper per e-mail inkooporders kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Koper ter beschikking gesteld.
56.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: - Bestelnummer - Debiteurennummer - Aantal colli

	- Volledig afleveradres - Omschrijving van de geleverde Producten - Aantallen en eenheden per Product zoals deze op de inkooporder staan vermeld - Datum van de levering
--	--

8 Rapportages, communicatie en KPI

8.1 Rapportages en communicatie

Eisnr	
57.	Leverancier levert aan Koper minimaal halfjaarlijks managementinformatie, zowel schriftelijk als digitaal in MS-Excel formaat. Deze rapportages worden, zonder kosten, aangeleverd binnen 10 werkdagen na het afsluiten van de betreffende periode en bevatten tenminste de volgende informatie te bevatten: • Overzicht van afgenomen aantallen en soorten Bodyscanners per locatie inclusief de (op)leverdata daarvan; • Overzicht van de ingenomen Bodyscanners en verplaatste Bodyscanners; • Het aantal storingen (soort, duur, e.d.) en data waarop de storing(en) is (zijn) aangemeld door Koper en gereed is (zijn) gemeld door Leverancier per apparaat; • Overzicht van het gepleegde Preventief onderhoud op de Bodyscanners. Leverancier levert desgevraagd een nadere (mondelinge) toelichting/ specificatie op een rapportage. Op afroep/op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten door Koper opgevraagd worden en worden door Leverancier geleverd, welke kosteloos zijn voor Koper.
58.	Beide partijen wijzen een contactpersoon aan per overlegniveau, die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt en evalueert. Er vindt in ieder geval overleg plaats op strategisch/tactisch niveau: bespreking tussen afgevaardigde van Leverancier en afgevaardigde van Koper (Contractmanagement van het IUC Koper) die minimaal 1 maal per jaar plaatsvindt. Leverancier regelt de overlegstructuren en voert deze uit. Partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.

8.2 KPI

Eisnr	
59.	Leverancier conformeert zich aan de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in deze eis. De KPI's worden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt. De beoordeling van de KPI's in het kader van 'klanttevredenheid' (AOL en Hersteltijd) worden beoordeeld op basis van een halfjaarlijks door Leverancier aan te leveren rapportage per uitgevoerd Correctief onderhoud per locatie. De rapportage voorziet in het tijdstip van aanmelden storing door Leverancier, het tijdstip van aanwezigheid Leverancier op locatie en het tijdstip waarop de storing is hersteld door Leverancier. De beoordeling van de KPI in het kader van 'kwaliteit' (Leverbetrouwbaarheid) wordt beoordeeld op basis van een halfjaarlijks door Leverancier aan te leveren rapportage per locatie. De rapportage voorziet per locatie in de besteldatum van de aangevraagde Bodyscanners en de leverdatum van de aangevraagd Bodyscanners. Over het geheel van alle uitgevoerd Correctief onderhoud dient de Leverancier in minimaal 95% van alle Correctief onderhoud de AOL en de Hersteltijd binnen de gestelde termijn van eis 17 en eis 18 te realiseren. Wat betreft de levering van de Bodyscanners, dient minimaal 95% van de leveringen te geschieden binnen de gestelde maximum levertijden (eis 4) te geschieden. Alle drie deze KPI's worden berekend over een periode van 12 maanden.

	Indien de Leverancier voor een van de onderdelen van de KPI's een onvoldoende haalt, zal er plan van aanpak opgesteld worden ter verbetering van de dienstverlening. Leverancier draagt zorg voor het tijdig aanleveren van de benodigde rapportages aan de betreffende contractmanager van het IUC DJI, zodat de KPI's berekend kunnen worden. Koper en Leverancier maken nadere afspraken over onder meer: de precieze inhoud van de rapportages en de aanlevermomenten.
--	--