



Ministerie van Justitie en Veiligheid

## **Bijlage 4 Programma van Eisen**

# Europese aanbesteding

**Huur couverteermachines inclusief software  
en onderhoud t.b.v. het OM**

**Referentie 7198523**

**v 1.2**

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inleiding.....   | 3  |
| 1 Algemene eisen .....   | 4  |
| 2 Eisen ten aanzien van Plaatsing en Installatie .....         | 5  |
| 3 Eisen ten aanzien van de Machines.....                       | 6  |
| 4 Eisen ten aanzien van de software.....                       | 8  |
| 5 Eisen ten aanzien van onderhoud .....                        | 11 |
| 6 Eisen ten aanzien van overleg, rapportage en evaluatie ..... | 13 |
| 7 Eisen ten aanzien van personeel .....                        | 15 |
| 8 Eisen ten aanzien van het bestelproces .....                 | 16 |
| 9 Eisen ten aanzien van het milieu .....                       | 17 |
| 10 Eisen ten aanzien van juridische voorwaarden .....          | 18 |
| 11 Kritieke Prestatie Indicatoren.....                         | 19 |
| 12 Commerciële Voorwaarden .....                               | 20 |
| 13 Facturatie.....   | 22 |

## Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die gelden voor de onderhavige aanbesteding. Waar in dit Programma van Eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Daar waar over Machine(s) wordt gesproken betreft dit de couverteermachine(s) inclusief de enveloppenprinter(s).

Waar in dit document Inschrijver staat dient na gunning van de overeenkomst Leverancier te worden gelezen.

Door ondertekening van Bijlage 1: Inschrijfformulier verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

## 1 Algemene eisen

|     |  |
|-----|--|
| 1.1 | Inschrijver conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.   |
| 1.2 | De Machines, de gegevens en de gegevensdragers mogen niet van de Locatie worden meegenomen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.  |
| 1.3 | Inschrijver garandeert dat de sluitvloeistof en cartridges die benodigd zijn voor het sluiten van de enveloppen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst leverbaar zijn, zodat het couverteerproces ongehinderd doorgang kan vinden.   |
| 1.4 | Inschrijver biedt voorafgaande aan de datum van ingebruikname van de Machines op locatie van Opdrachtgever ten behoeve van het personeel van Opdrachtgever een gebruikerstraining in de Nederlandse taal aan. Deze gebruikerstraining omvat ook het verhelpen van kleine storingen en uitleg over de onderhoudskit. De gebruikerstraining wordt gegeven door een instructeur van Inschrijver die de Machine(s) volledig beheerst. De instructeur toetst aan het einde van de training of de gebruikers de Machine voldoende beheersen en koppelt dit terug aan de gebruikers en de leidinggevende. |
| 1.5 | Inschrijver biedt voorafgaande aan de datum van ingebruikname van de Machines en gedurende de opstartfase (half jaar) een training/ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de software. Dit betreft met name het instellen en gebruiken van de stuurinformatie (waaronder stuurcodes) op de documenten.   |
| 1.6 | Inschrijver biedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst geactualiseerde trainingen of herhaaltrainingen aan in de Nederlandse taal, voor het introduceren van nieuwe functionaliteit van de Machines, voor 'best practices' en voor alle andere zaken die personeel van Opdrachtgever nodig heeft t.b.v. het bedienen of goed laten functioneren van de Machines.  |

## 2 Eisen ten aanzien van Plaatsing en Installatie

|     |   |
|-----|---|
| 2.1 | Inschrijver installeert de Machines op de gewenste Locatie en levert deze, uiterlijk 3 maanden na ingangsdatum overeenkomst, gebruiksklaar op.  |
| 2.2 | Inschrijver voert binnen 1 week na plaatsing van de Machines in combinatie met de software een volledige acceptatietest uit onder aanwezigheid en in samenwerking met van Opdrachtgever.<br>Uiterlijk 2 weken voor de acceptatietest ontvangt Opdrachtgever het testprotocol voor de acceptatietest.<br>Opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 2 dagen na de acceptatietest het verslag van de acceptatietest voor Acceptatie van de geleverde Machines. |
| 2.3 | Acceptatie van de installatie en ingebruikname van de Machines wordt uitsluitend vastgesteld door een daartoe aangewezen medewerker van Opdrachtgever.  |
| 2.4 | Ingebruikname van de Machines - en start van de huurperiode - vindt pas plaats na Acceptatie van de Machines. Ingeval van Acceptatie met niet-blokkerende bevindingen worden deze bevindingen binnen 2 weken opgelost door Inschrijver.   |
| 2.5 | Eventuele kosten verbonden aan de implementatieperiode bij aanvang van de overeenkomst worden gedragen door Inschrijver en dienen te zijn verdisconteerd in de huursom.   |
| 2.6 | Inschrijver werkt bij contracteinde (kosteloos) mee aan een geruisloze overgang naar een nieuwe opdrachtnemer. Hierbij zal Inschrijver bereid zijn om kennis en ervaring van de bij Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden met de nieuwe opdrachtnemer te delen.   |

### 3 Eisen ten aanzien van de Machines

|      |  |
|------|--|
| 3.1  | De Machines zijn nieuw geproduceerd en niet eerder gebruikt.   |
| 3.2  | De Machines dienen voorzien te zijn van een CE-markering volgens bijlage I van de machinerichtlijn en van een EG-verklaring volgens bijlage II 1.A van de machinerichtlijn.  |
| 3.3  | <del>Inschrijver moet direct na het plaatsen van de Machines de NEN 1010 keuring uitvoeren.</del>  |
| 3.4  | Jaarlijks wordt in opdracht van en voor rekening van Opdrachtgever een NEN 3140 keuring uitgevoerd. De Machines en toebehoren maken onderdeel uit van deze keuring.<br>Wanneer hierbij afwijkingen worden geconstateerd treden partijen in overleg.                          |
| 3.5  | De Machines dienen zodanig te zijn beveiligd dat alle draaiende delen afgeschermd zijn. Als een beschermkap wordt geopend dan dient de Machine direct te stoppen.  |
| 3.6  | De Machines dienen in al hun eigenschappen (type/model/versie, functionaliteit, capaciteit, bediening en software versie) identiek aan elkaar te zijn.   |
| 3.7  | De Machines zijn aansluitbaar op 230 Volt netspanning met een maximum stroomverbruik van 16 Ampère.  |
| 3.8  | De Machines zijn in staat om documenten in gesloten enveloppen van C5 en C4 formaat te steken.   |
| 3.9  | Elke Machine is in staat om per uur ten minste 7.000 documenten van één A4 te vouwen en in C5 enveloppen te steken.  |
| 3.10 | Elke Machine is in staat om per uur ten minste 5.000 documenten van één A4 in C4 enveloppen te steken.   |
| 3.11 | De Machines kunnen papier van A4 formaat met kwaliteit tussen 75 en 120 grams verwerken.   |
| 3.12 | De Machines kunnen in ieder geval tot 8 stuks A4-vellen vouwen en in een C5 envelop steken.  |
| 3.13 | De Machines kunnen in ieder geval tot 50 stuks A-4-vellen in een C4 envelop steken.  |
| 3.14 | De Machines zijn in staat om zowel een gevulde envelop van C4 formaat (maximaal 50 stuks A4-vellen) als van C5 formaat (maximaal 8 stuks A4-vellen) te sluiten.  |
| 3.15 | De Machines moeten in staat zijn losse bijlagen aan documenten toe te voegen.  |
| 3.16 | De Machines beschikken aan het einde van de Machine (na het printen van de envelop) over een transportband die de uitvoer kan opvangen.  |
| 3.17 | De Machines worden geplaatst op de begane grond van de Locatie. Hierbij dient Inschrijver rekening te houden met de volgende beperkingen:<br>De doorgang van de smalste deurpost op weg naar de ruimte waar de Machines komen te staan heeft de afmeting 108 x 200 cm (BxH). |
| 3.18 | Per Machine wordt minimaal één handleiding in hardcopy voor de bediening van de hardware en de software in het Nederlands geleverd. Deze handleiding is ook digitaal beschikbaar.  |

|      |  |
|------|--|
|      |  |
| 3.19 | De handleiding wordt bij nieuwe releases aangepast.  |
| 3.20 | Alle onderdelen die benodigd zijn voor het functioneren van de Machines zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst leverbaar, zodat het couverteerproces ongehinderd doorgang kan vinden. (Zie ook eis 5.7)  |
| 3.21 | Vereist is dat beide Machines voorzien zijn van 2 invoerlades met elk een volume tot in ieder geval 500 vellen en 1 invoerlade met een volume tot in ieder geval 1000 vellen.  |
| 3.22 | Een enveloppenprinter is geïntegreerd in de productielijn met de couverteermachine en maakt daarmee onderdeel uit van het couverteerproces en de closed loop.  |
| 3.23 | De enveloppenprinter moet verschillende data afkomstig van de reeds verpakte documenten op de envelop (zonder venster) kunnen printen. De data betreft o.a. de naam, het adres en de barcode.<br>De barcode moet helder en contrastrijk worden afgedrukt, zodat deze betrouwbaar en correct kan worden gelezen.<br>Daarnaast moet de enveloppenprinter in ieder geval de tekst zoals 'port betaald', logo's en afbeeldingen op de envelop (zonder venster) kunnen printen. |
| 3.24 | De enveloppenprinter moet C4 en C5 enveloppen kunnen verwerken.  |

## 4 Eisen ten aanzien van de software

|      |   |
|------|---|
| 4.1  | De software van de Machines wordt door Inschrijver ter beschikking gesteld en door Opdrachtgever op de servers binnen het beveiligde interne netwerk van Opdrachtgever geïnstalleerd.   |
| 4.2  | Inschrijver voldoet, met de levering van de dienst, aan eisen uit de BIO2 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) afhankelijk van het risico, het type dienstverlening en de toegang tot gevoelige informatie.  |
| 4.3  | De software van de Machines is compatibel met Windows of Linux.<br>De software van de Machines vereist geen GPU.  |
| 4.4  | De bediening van de software is webbased. De software van de Machines is browseronafhankelijk, de standaard browser van Opdrachtgever is Edge.  |
| 4.5  | De software van de Machines is in staat de documenten die Opdrachtgever middels een HTTPS-interface overdraagt te lezen en te verwerken.  |
| 4.6  | De oplossing die door de software van de Machines wordt geboden sluit aan bij de verschillende bronsystemen (GPS en NIAS) van Opdrachtgever.<br>De koppeling is gebaseerd op de gangbare standaarden, bijvoorbeeld zoals gedefinieerd in de REST-API richtlijnen van de API-design-rules.<br>( <a href="https://developer.overheid.nl/kennisbank/api-ontwikkeling/standaarden/api-design-rules/">https://developer.overheid.nl/kennisbank/api-ontwikkeling/standaarden/api-design-rules/</a> )  |
| 4.7  | De software van de Machines genereert geen overdaad aan netwerkverkeer (geeft geen beperking op performance van bestaande toepassingen van Opdrachtgever).  |
| 4.8  | De software van de Machines moet in staat zijn om vanaf de netwerkomgeving van Opdrachtgever met verschillende veiligheidsniveaus, gecontroleerd te worden benaderd.  |
| 4.9  | De software van de Machines functioneert zonder enige connectie naar buiten/publiek internet.   |
| 4.10 | De software van de Machines maakt op basis van de verwerkte documenten, een CSV bestand en vergelijkt dit met de data in het informatiesysteem van Opdrachtgever.   |
| 4.11 | De software van de Machines stelt het resultaat middels een HTTPS interface beschikbaar aan een HTTPS-client of is in staat deze af te leveren aan een HTTPS-server.  |
| 4.12 | Alle HTTP-gebaseerde overdrachten kunnen worden beveiligd middels TLS <del>1.3</del> 1.2 (HTTPS). <b>Wanneer er verder doorontwikkeld wordt naar TLS 1.3 wordt er een upgrade uitgevoerd naar deze versie.</b> De software is in staat om moderne authenticatieprotocollen te ondersteunen, zoals mTLS, OpenID, OAuth.  |
| 4.13 | De software van de Machines conformeert zich (waar relevant) aan lijst verplichte standaarden van het forum standaardisatie NL overheid.<br>De volgende standaarden van deze lijst zijn hier van toepassing: <ul style="list-style-type: none"><li>• Beveiligde verbinding (HTTPS en HSTS)</li><li>• Beveiligde verbinding (TLS)</li><li>• Beschrijven van REST APIs (OpenAPI)</li><li>• Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)</li><li>• Eisen waar een 'Information Security Management System' aan moet voldoen (NEN-ISO/IEC 27001)</li><li>• Voorbeelde van generieke beheersmaatregelen voor informatiebeveiliging (NEN-ISO/IEC 27002)</li></ul> |

|      |   |
|------|---|
|      | (Zie: <a href="https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht">https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht</a> ).  |
| 4.14 | USB- en/of WIFI- en/of Bluetoothfeatures dienen uitgeschakeld te zijn.<br>Het enablen/disablen van dit soort verbindingen moet in een logging zichtbaar zijn.   |
| 4.15 | Voor wijzigingen van de software van de Machines wordt het OTAP principe toegepast: Ontwikkelen - Testen – Acceptatie- Productie. Wijzigingen aan de software van de Machines, zoals updates en upgrades, worden getest in een gelijkwaardige testversie van de software alvorens deze in de productieomgeving worden toegepast. Inschrijver levert daartoe een testlicentie. De gewijzigde software kan alleen in de productieomgeving worden toegepast na Acceptatie door Opdrachtgever. (Zie ook eis 5.20) |
| 4.16 | De software van de Machines is in staat om stuurinformatie (waaronder stuurcodes) uit de documenten te lezen en te interpreteren.<br><br>De door Opdrachtgever te gebruiken stuurcodes moeten nog worden vastgesteld.<br><br>Indien Opdrachtgever nieuwe stuurcodes nodig heeft, zal Opdrachtnemer deze aan de software toevoegen. De software van de Machines dient deze stuurcodes te kunnen lezen en te interpreteren.   |
| 4.17 | De software van de Machines is in ieder geval in staat om op basis van de stuurcodes de 4 onderstaande poststromen gescheiden van elkaar te laten printen en couverteren: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerechtelijke mededelingen;</li> <li>2. Standaard post;</li> <li>3. Aangetekende post;</li> <li>4. Buitenlandse post.</li> </ol> Met een onderscheid naar C4 en C5 envelop.   |
| 4.18 | De software is in staat om van meerdere individuele opdrachten vanuit de bronsystemen een batch aan te maken en deze (periodiek) te versturen naar de printer.  |
| 4.19 | De software van de Machines is in staat op basis van de stuurinformatie de documenten uniek te coderen en op basis daarvan het document correct te printen en te couverteren en een volledigheidscntrole uit te voeren.   |
| 4.20 | De software is tevens in staat bij/voor elke individuele opdracht een separaat stuurbestand te genereren en te verwerken, zodat de noodzakelijke gegevens die op de envelop vermeld moeten worden voor die opdracht op de envelop worden afgedrukt.   |
| 4.21 | De software van de Machines is na het uitlezen van de stuurinformatie in staat het printbestand (PDF) aan de hoog volume printers van Opdrachtgever aan te bieden.  |
| 4.22 | De software van de Machines herkent niet adresseerbare post en zorgt dat deze post uitvalt. De uitval wordt opgenomen in een CSV bestand zoals beschreven in eis 4.10. Voorbeelden: blanco documenten, adressen die niet compleet zijn, ZWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats), "sterretjes" in de adressering.   |
| 4.23 | De software van de Machines is in staat om een zogenaamde closed loop te realiseren tussen het informatiesysteem van Opdrachtgever en de Machines. De closed loop stelt Opdrachtgever in staat om te controleren of alle door Opdrachtgever gegenereerde brieven ook daadwerkelijk zijn ingepakt door de Machines en voorzien van de benodigde gegevens op de gesloten enveloppen. Dit ter voorkoming van het zoekraken van documenten.   |
| 4.24 | Het resultaat van het couverteerproces wordt per opdracht digitaal teruggekoppeld, zodat dit automatisch verder kan worden verwerkt in de bronsystemen van Opdrachtgever. (Zie ook eis 4.10)<br><br>De inhoud van het bericht bevat in ieder geval:   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Het document-id;</li><li>- Datum en tijd status;</li><li>- Status:<ul style="list-style-type: none"><li>- geprint en gecouverteerd.</li><li>- onjuist adres.</li><li>- onherstelbaar mislukt.</li></ul></li></ul> |
|--|---|

## 5 Eisen ten aanzien van onderhoud

|      |  |
|------|--|
| 5.1  | Inschrijver pleegt gedurende de looptijd van de Overeenkomst Preventief, Correctief en Adaptief onderhoud aan de Machines om de beschikbaarheid en juiste werking van de Machines te waarborgen.   |
| 5.2  | Inschrijver stelt in overleg met Opdrachtgever in de eerste maand van elk contractjaar een schema op voor het Preventief onderhoud voor dat contractjaar. Hiervan kan alleen afgeweken worden na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.   |
| 5.3  | Inschrijver legt uitgevoerd onderhoud vast in een onderhoudsplan of systeem.   |
| 5.4  | Uit te voeren onderhoud moet voldoen aan het Arbobesluit ( <u>hoofdstuk 7</u> ), wat inhoudt dat Machines na reparatie veilig moeten zijn voor gebruik.  |
| 5.5  | Uit te voeren reparaties mogen de Machineveiligheid niet in gevaar brengen. Bij ingrepen aan elektrische machines is certificering (bijv. NEN 9140) vereist.   |
| 5.6  | Uit te voeren onderhoud dient te worden uitgevoerd door gekwalificeerde technici (elektromechanici, onderhoudstechnici) die in staat zijn storingen te analyseren en de grondoorzaak aan te pakken.  |
| 5.7  | Vervangen onderdelen moeten voldoen aan de specificaties van de fabrikant om de betrouwbaarheid te garanderen. (Zie ook eis 3.19)  |
| 5.8  | Alle onderhoud dient op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur plaats te vinden.   |
| 5.9  | Het Preventief en/of Adaptief onderhoud mag nooit gelijktijdig aan beide Machines worden uitgevoerd, omdat het couverteerproces te allen tijde doorgang moet vinden.   |
| 5.10 | Inschrijver zorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor het verlenen van assistentie, hulp en advies bij storingen, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Machines in de vorm van een Nederlandstalige helpdesk. De helpdesk is minimaal op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar en beschikbaar. De voertaal is Nederlands.  |
| 5.11 | Inschrijver verplicht zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een tijdsbestek van 1 uur na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) via telefoon of e-mail contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend, dan wel – indien noodzakelijk voor het verhelpen van de storing - binnen 2 tot maximaal 4 uren, een monteur op Locatie te hebben voor het plegen van Correctief onderhoud.<br>Ter monitoring en bewaking worden de meldingen vastgelegd in het Incidentregistratiesysteem van Opdrachtgever. |
| 5.12 | De uitvoering van correctief onderhoud dient erop gericht te zijn de defecten te verhelpen om de productie zo snel mogelijk te hervatten.  |
| 5.13 | Bij de uitvoering van correctief onderhoud dient de storing niet alleen te worden verholpen, maar dient ook de achterliggende oorzaak wordt achterhaald om herhaling te voorkomen.   |

|      |  |
|------|--|
| 5.14 | Reparaties moeten toekomstbestendig zijn, geen tijdelijke- maar een duurzame oplossingen.  |
| 5.15 | Medewerkers van Opdrachtgever zijn bevoegd om zelf kleine storingen (bijvoorbeeld het verwijderen van vastgelopen papier) te verhelpen, maar zijn hiertoe niet verplicht.  |
| 5.16 | Inschrijver zorgt voor een onderhoudskit op Locatie. Deze onderhoudskit bestaat minimaal uit middelen die de medewerker van Opdrachtgever in staat stelt om kleine storingen te kunnen verhelpen. De onderhoudskit wordt door inschrijver tijdig aangevuld.  |
| 5.17 | Inschrijver zorgt ervoor dat bij correctief onderhoud de technicus over die onderdelen beschikt waarmee de meest voorkomende storingen direct verholpen kunnen worden.   |
| 5.18 | Bij (tijdelijke) verwijdering van opslagmedia, behorende bij de Machines, dienen de gegevens en/of in licentie gegeven software, op een gecertificeerde wijze te worden gewist of te worden overschreven. Deze opslagmedia worden niet eerder verwijderd en afgevoerd dan na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. |
| 5.19 | Onderhoud aan de Machines wordt in overleg en in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever op Locatie uitgevoerd. Onderhoud op afstand (waaronder remote) is niet toegestaan.   |
| 5.20 | Inschrijver levert een testomgeving waarin onafhankelijk van de productieomgeving, updates, upgrades en andere aanpassingen getest kunnen worden. (Zie ook eis 4.15)   |
| 5.21 | Upgrades en updates dienen eerst te worden getest in de testomgeving alvorens deze, na acceptatie van Opdrachtgever, worden toegepast in de productieomgeving.   |

## 6 Eisen ten aanzien van overleg, rapportage en evaluatie

| 6.1                 | <p>Opdrachtgever eist een overlegstructuur met Inschrijver minimaal op basis van onderstaande overleggen. Inschrijver stemt in met deze overlegstructuur.</p> <table border="1" data-bbox="316 472 1326 1155"> <thead> <tr> <th>Overleg</th> <th>Onderwerpen</th> <th>Frequentie</th> <th>Contactpersoon Inschrijver</th> <th>Contactpersoon Opdrachtgever</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operationeel niveau</td> <td>                     Adaptief onderhoud<br/>                     - Uitvoering v.d. werkzaamheden<br/>                     - Nieuwe releases<br/>                     - Klachten                 </td> <td>Indien nodig</td> <td>Accountmanager</td> <td>Op afroep contractmanager</td> </tr> <tr> <td>Tactisch niveau</td> <td>                     - Preventief onderhoud<br/>                     - Correctief onderhoud<br/>                     - Update staat Installed base<br/>                     - Evaluatie uitvoering raamovereenkomst en rapportage<br/>                     - Klachten<br/>                     - KPI's                 </td> <td>4 x per jaar</td> <td>Accountmanager</td> <td>Contractmanager</td> </tr> <tr> <td>Strategisch niveau</td> <td>                     - Ontwikkelingen<br/>                     - Indexering                 </td> <td>1 x per jaar</td> <td>Accountmanager</td> <td>Productmanager<br/>Contractmanager<br/>Op afroep<br/>Inkoop</td> </tr> </tbody> </table> <p>Inschrijver draagt zorg voor het plannen van de afspraken, het opstellen van een agenda, voor de verslaglegging en het binnen 7 dagen digitaal toezenden van deze verslaglegging aan Opdrachtgever.</p> | Overleg      | Onderwerpen                | Frequentie   | Contactpersoon Inschrijver | Contactpersoon Opdrachtgever | Operationeel niveau | Adaptief onderhoud<br>- Uitvoering v.d. werkzaamheden<br>- Nieuwe releases<br>- Klachten | Indien nodig | Accountmanager | Op afroep contractmanager | Tactisch niveau | - Preventief onderhoud<br>- Correctief onderhoud<br>- Update staat Installed base<br>- Evaluatie uitvoering raamovereenkomst en rapportage<br>- Klachten<br>- KPI's | 4 x per jaar | Accountmanager | Contractmanager | Strategisch niveau | - Ontwikkelingen<br>- Indexering | 1 x per jaar | Accountmanager | Productmanager<br>Contractmanager<br>Op afroep<br>Inkoop |
|---------------------|--|--------------|----------------------------|--|----------------------------|------------------------------|---------------------|--|--------------|----------------|---------------------------|-----------------|---|--------------|----------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|--------------|----------------|--|
| Overleg             | Onderwerpen  | Frequentie   | Contactpersoon Inschrijver | Contactpersoon Opdrachtgever                             |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| Operationeel niveau | Adaptief onderhoud<br>- Uitvoering v.d. werkzaamheden<br>- Nieuwe releases<br>- Klachten   | Indien nodig | Accountmanager             | Op afroep contractmanager                                |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| Tactisch niveau     | - Preventief onderhoud<br>- Correctief onderhoud<br>- Update staat Installed base<br>- Evaluatie uitvoering raamovereenkomst en rapportage<br>- Klachten<br>- KPI's  | 4 x per jaar | Accountmanager             | Contractmanager  |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| Strategisch niveau  | - Ontwikkelingen<br>- Indexering   | 1 x per jaar | Accountmanager             | Productmanager<br>Contractmanager<br>Op afroep<br>Inkoop |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| 6.2                 | <p>Inschrijver brengt elk half jaar binnen een week een managementrapportage over de afgelopen 6 maanden uit. In deze rapportage is in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beschikbaarheidspercentage van de Machines;</li> <li>▪ Het aantal en soort storingen per Machine;</li> <li>▪ Het aantal klachten van Opdrachtgever;</li> <li>▪ Het aantal calls naar de helpdesk van Opdrachtnemer;</li> <li>▪ De aangedragen oplossingen voor de storingen en klachten;</li> <li>▪ Responsetijden en oplostijden per storing, per Machine;</li> <li>▪ Responsetijden en oplostijden per storing, per klacht;</li> <li>▪ Data uitgevoerd onderhoud (uitgesplitst in preventie, adaptief en correctief).</li> </ul> <p>De definitieve opmaak van het format van de managementrapportage wordt gedurende de implementatie in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.</p>   |              |                            |  |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| 6.3                 | <p>Opdrachtnemer instrueert personeel van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst hoe Opdrachtgever zelf rapportages uit de machinesoftware kan genereren.</p>   |              |                            |  |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |
| 6.4                 | <p>De volgende escalatieladder is van toepassing:<br/>                     Operationeel niveau: teamleider / contactpersoon Opdrachtnemer<br/>                     Tactisch niveau: contractmanager / accountmanager Opdrachtnemer<br/>                     Strategisch niveau: directeur CVOM of IVOM / Directeur Opdrachtnemer</p>   |              |                            |  |                            |                              |                     |  |              |                |                           |                 |   |              |                |                 |                    |                                  |              |                |  |

|     |   |
|-----|---|
| 6.5 | Inschrijver rapporteert onmiddellijk aan Opdrachtgever zodra zich structurele problemen voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. |
|-----|---|

## 7 Eisen ten aanzien van personeel

|     |  |
|-----|--|
| 7.1 | <p>Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.</p> <p>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 Opdrachtnemer in het bezit komt van de VOG én een getekende geheimhoudingsverklaring kan overleggen, krijgt deze van Opdrachtgever toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden <a href="#">via deze link</a>.</p> <p>Voor werkzaamheden van externen binnen een gebouw van het OM is een geldige VOG NP verplicht. Met deze VOG NP mag een monteur op afspraak van het OM zelfstandig werkzaamheden uitvoeren in de daarvoor aangewezen ruimtes. Bij ad-hoc werkzaamheden kan het voorkomen dat gescreende monteurs niet direct beschikbaar zijn, bijvoorbeeld tijdens vakantieperiodes. In uitzonderlijke gevallen kan een monteur dan onder volledige begeleiding zijn werkzaamheden uitvoeren. Dit moet echter een uitzondering blijven, mede vanwege de extra kosten voor het inzetten van een beveiligingsmedewerker. De opdrachtnemer moet daarom voldoende gescreende monteurs beschikbaar hebben om ook ad-hoc opdrachten bij het OM te kunnen uitvoeren.</p> <p>De VOG NP moet aan de volgende eisen voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De VOG NP is specifiek afgegeven voor werkzaamheden bij het OM of bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Dit moet op de afgegeven VOG NP vermeld staan. (Bij de aanvraag VOG NP moet expliciet worden aangegeven dat de VOG bedoeld is voor werkzaamheden bij het OM of Ministerie van Justitie en Veiligheid).</li><li>• De VOG NP is afgegeven op het risicoprofiel 'Informatie' (11, 12) en 'Diensten' (41). Dit moet op de afgegeven VOG NP vermeld staan.</li><li>• De VOG NP mag niet ouder zijn dan twee jaar vanaf de datum van afgifte.</li><li>• De monteur moet bij elk bezoek aan het OM de originele VOG NP en een (overeenkomstig) geldig WID-document (identiteitsbewijs of rijbewijs) kunnen tonen aan de daartoe aangewezen OM medewerkers.</li></ul> |
| 7.2 | Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan het toelatingsbeleid en huisregels van de betreffende locatie.  |
| 7.3 | Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die vooraf zijn aangemeld en die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de locatie 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 in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.  |
| 7.4 | Een door Opdrachtgever verstrekte bedrijven- of bezoekerspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen en na afloop van de werkzaamheden direct te worden ingeleverd.  |
| 7.5 | Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.  |
| 7.6 | Contactpersonen en medewerkers van Inschrijver dienen voor de uitvoering van deze Opdracht een uitstekende beheersing van de Nederlandse en indien nodig de Engelse taal in woord en geschrift te hebben. De medewerker die de training verzorgt en de monteur op locatie moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.  |

## 8 Eisen ten aanzien van het bestelproces

|     |   |
|-----|---|
| 8.1 | De inkooporder voor de maandelijkse huur wordt verstrekt bij gunning. Inkooporders voor cartridges en sluitvloeistof worden per bestelling verstrekt.   |
| 8.2 | Inschrijver dient te allen tijde binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de order een opdrachtbevestiging te sturen. Hierin dient te worden bevestigd: aantallen, artikelnummers van Opdrachtgever, exacte leverdatum, prijs en afleveradres.  |
| 8.3 | Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Order-/bestelnummer;</li><li>▪ Debiteurennummer;</li><li>▪ Aantal colli;</li><li>▪ Volledig afleveradres;</li><li>▪ Omschrijving van de geleverde producten;</li><li>▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld;</li><li>▪ Datum van de aflevering.</li></ul> |

## 9 Eisen ten aanzien van het milieu

|     |  |
|-----|--|
| 9.1 | Personeel van Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval, met uitzondering van datadragers, kosteloos retour, en draagt zorg voor het in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving recyclen van verpakkingsmateriaal. |
| 9.2 | De Machines moeten in staat zijn gerecycled papier te verwerken.   |
| 9.3 | Bij leveringen moet zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van herbruikbaar/gerecycled verpakkingsmateriaal.   |
| 9.4 | De Machines moeten modulair worden opgebouwd zodat onderdelen afzonderlijk vervangbaar zijn.   |
| 9.5 | De leverancier geeft inzicht in de mate waarin de couverteermachine uit kritieke grondstoffen bestaat.   |
| 9.6 | De couverteermachine (metalen, kunststoffen en elektronica) moet voldoen aan REACH-SVHC, zodat er zo min mogelijk gevaarlijke stoffen in zitten.   |
| 9.7 | De sluitvloeistof en cartridges zijn milieuvriendelijk, gifvrij en niet vlamvattend.   |
| 9.8 | De Opdrachtnemer voorziet in een end-of-life managementproces, waaronder hergebruik van producten en accessoires, om de impact op het milieu te minimaliseren. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast.   |

## 10 Eisen ten aanzien van juridische voorwaarden

|      |   |
|------|---|
| 10.1 | Inschrijver garandeert de Levering inclusief de dienstverlening, zoals omschreven in de scope in paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document en in dit Programma van Eisen, te leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen).  |
| 10.2 | De Levering van de Machines en gebruiksklare oplevering conform de overeengekomen dienstverlening (i.c. te voldoen aan de overeengekomen eisen en invulling van de wensen) dient uiterlijk plaats te vinden op 1 januari 2027.  |
| 10.3 | Voor de Levering inclusief dienstverlening zal met de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund een Overeenkomst worden aangegaan waarin de afspraken, prijzen/tarieven en condities zijn vastgelegd.  |
| 10.4 | De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt maximaal vijf (5) jaar en zes (6) maanden.   |
| 10.5 | Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht onvoorwaardelijk en volledig aan de (eventueel o.b.v. de Nota van inlichtingen aangepaste) "model Overeenkomst" zoals opgenomen in Bijlage 6. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.                  |
| 10.6 | Inschrijver bevestigt dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen aanspraken zal maken op het gebruik van eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de zijde van Inschrijver.   |
| 10.7 | Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, aan het in het Beschrijvend document gestelde ten aanzien van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de hierbij behorende bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 6 Modelovereenkomst en Bijlage 6a (ARIV 2022). |

## 11 Kritieke Prestatie Indicatoren

|      |  |
|------|--|
| 11.1 | <p>Opdrachtgever hanteert kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) om de kwaliteit en de dienstverlening van Inschrijver te monitoren.</p> <p>De prestaties van Inschrijver worden periodiek geëvalueerd op basis van de KPI's zoals opgenomen in dit hoofdstuk. De resultaten worden besproken tijdens de periodieke contract- en evaluatiegesprekken tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Inschrijver gaat akkoord met de toepassing van de KPI's gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.</p>  |
| 11.2 | <p>Indien Inschrijver één of meerdere KPI's niet behaalt, stelt Opdrachtgever Inschrijver hiervan schriftelijk op de hoogte. Inschrijver start vervolgens een intern onderzoek naar de oorzaak van de tekortkoming en presenteert binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de melding een plan van aanpak met daarin de voorgenomen correctieve maatregelen. Het plan van aanpak wordt ter beoordeling voorgelegd aan Opdrachtgever.</p> <p>Ten aanzien van de niet behaalde KPI('s) vindt binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk vóór het geplande volgende evaluatiemoment, een hernieuwde beoordeling plaats om vast te stellen of de genomen correctieve maatregelen het gewenste effect hebben gehad.</p> <p>Indien blijkt dat de KPI('s) structureel niet worden behaald of de correctieve maatregelen onvoldoende effect sorteren, treden Partijen met elkaar in overleg over aanvullende maatregelen om de dienstverlening te verbeteren.</p> |
| 11.3 | <p>KPI 1 Response Time<br/>De tijd tussen het melden van de storing en de aankomst van een technicus op Locatie.</p> <p>De response time bedraagt maximaal 4 uur.<br/>Indien beide Machines uitgevallen zijn bedraagt deze termijn maximaal 3 uur.</p>   |
| 11.4 | <p>KPI 2 Mean Time to Repair (MTTR)<br/>De gemiddelde tijd die nodig is om een storing te verhelpen.</p> <p>De MTTR bedraagt maximaal 2 uur.</p>   |
| 11.5 | <p>KPI 3 Mean Time Between Failures (MTBF)<br/>De gemiddelde tijd tussen twee storingen (van maximaal 2 uur).</p> <p>De MTBF bedraagt gemiddeld 30 dagen per Machine.</p>  |
| 11.6 | <p>KPI 4 Beschikbaarheid<br/>Het percentage tijd dat een Machine op werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur niet beschikbaar is door storingen.</p> <p>Het percentage tijd dat een Machine op werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur niet beschikbaar is bedraagt maximaal 3%.</p>  |

## 12 Commerciële Voorwaarden

|      |  |
|------|--|
| 12.1 | <p>Inschrijver offreert de prijzen voor de gevraagde diensten/leveringen. In deze prijzen zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere (niet limitatief) het plaatsen (en verwijderen) van de Machines met bijbehorende software en handleidingen, inclusief de levering (transportkosten), installatie en bedrijfsklaar opleveren, training van gebruikers, levering van een onderhoudskit en het uitvoeren van Adaptief onderhoud, Correctief onderhoud en Preventief onderhoud, cartridges en sluitvloeistof, reis-, verblijf- en administratiekosten, parkeerkosten, kosten voor benodigde materialen, overheadkosten en alle eventuele verdere overige kosten. Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening. Om de gewogen beoordelingsprijs te kunnen berekenen zijn fictieve aantallen opgenomen, die uitsluitend zijn vermeld ten behoeve van de objectieve beoordeling van alle Inschrijvingen. Aan deze fictieve aantallen kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.</p> |
| 12.3 | <p>Inschrijver maakt voor de prijsopgave uitsluitend gebruik van de prijsopgavetabel (in Excel*) in Bijlage 5 Prijsopgavetabel. Inschrijver vult al de gele velden in de prijsopgavetabel in Bijlage 5 volledig in. Alle prijzen en tarieven dienen exclusief btw te worden afgegeven in euro's. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabel, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.</p> <p>* Als gebruik van Excel format door Inschrijver niet mogelijk is kan de Inschrijving ook worden aangeleverd in ODF-format (de OpenDocument-indeling).</p>   |
| 12.4 | <p>Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskennenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/of irreëel als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de prijzen en tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;</li> <li>- één of meerdere prijzen en tarieven de gehanteerde formule frustreren;</li> <li>- sprake is van negatieve prijzen en tarieven.</li> </ul>   |
| 12.5 | <p>Uitsluitend schriftelijk door Opdrachtgever aangegeven wijzigingen in de opgedragen dienstverlening/leveringen kunnen als meer- of minderwerk worden gezien en dientengevolge wijzigingen in de prijzen en tarieven tot gevolg hebben; dit ter beoordeling door Opdrachtgever. Meer- en minderwerk wordt verrekend tegen de overeengekomen prijzen en tarieven. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden, die Inschrijver had kunnen of moeten voorzien om de gevraagde dienstverlening/levering te kunnen leveren. Uitvoering van meerwerk zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is uitgesloten en kan niet worden gefactureerd aan Opdrachtgever.</p>  |
| 12.6 | <p><b>INDEXATIE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De overeengekomen tarieven voor onderhoud en de prijzen van de cartridges en sluitvloeistof zijn voor het eerst indexeerbaar twee jaar na de ingangsdatum van deze overeenkomst, en vervolgens telkens na verloop van 12 maanden.<br/>Alle overige prijzen zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</li> <li>2. Indexatie vindt plaats op basis van de consumentenprijsindex (CPI), reeks 'Alle bestedingen' (2015=100), zoals maandelijks gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Indien de reeks 2015=100 niet</li> </ol>  |

meer beschikbaar is, is de opvolgende reeks van het CBS (of een door het CBS aangewezen koppelfactor) van toepassing.

3. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts plaatsvinden. Een verzoek tot indexering dient minimaal drie (3) maanden vóór de ingangsdatum te worden ingediend.
4. Voor de berekening wordt het indexcijfer van de herzieningsmaand gehanteerd. De indexering wordt berekend volgens de volgende formule: (CPI van de maand herzieningsdatum van het betreffende jaar gedeeld door CPI van de maand herzieningsdatum van het voorgaande jaar) minus 1.  
De uitkomst wordt uitgedrukt in een percentage en afgerond op twee decimalen.

$$\left( \frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$$

5. Indexering kan worden geïnitieerd door zowel Opdrachtgever als Inschrijver.
6. De indexering treedt uitsluitend in werking na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van Opdrachtgever. Na goedkeuring worden de aangepaste tarieven door Inschrijver verwerkt in het prijzenblad. Inschrijver verstrekt hierbij een geactualiseerd prijzenoverzicht aan Opdrachtgever.
7. Indien het verzoek tot indexering niet tijdig wordt ingediend, wordt de ingangsdatum van de indexering verschoven met inachtneming van de termijn van drie (3) maanden.
8. Prijswijzigingen anders dan op basis van de in dit artikel beschreven indexatie zijn niet toegestaan behoudens wettelijke btw aanpassing.

## 13 Facturatie

|      |   |
|------|---|
| 13.1 | Facturatie van de huur van de Machines, onderhoudskosten en licentiekosten vindt maandelijks achteraf plaats conform de inkooporder. Facturatie van de kosten voor cartridges en sluitvloeistof vindt plaats na levering conform de inkooporder.  |
| 13.2 | <p>Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst.</p> <p>Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de in Bijlage 7 Factuurvereisten vermelde gegevens.</p> <p>Elke factuur dient een specificatie van de geleverde bestelling te bevatten. Inschrijver dient binnen 30 dagen na levering een factuur te zenden aan Opdrachtgever.</p> <p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan op verzoek van Opdrachtgever worden overgegaan tot verzamelacturen, indien hier sprake van is werkt Inschrijver hier kosteloos aan mee.</p>  |
| 13.3 | <p><b>Inschrijver is verplicht elektronisch te factureren</b></p> <p>De Rijksoverheid is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.</p> <p>Inschrijver is verplicht tot e-factureren conform hetgeen is beschreven op de Helpdesk e-factureren (<a href="https://www.helpdesk-efactureren.nl">https://www.helpdesk-efactureren.nl</a>).</p> <p>Adres:</p> <p>Openbaar Ministerie<br/>Financieel Dienstencentrum SSC DJI-581<br/>Postbus 90829<br/>2509LV DEN HAAG<br/><a href="mailto:ssc.gvka@dji.minjus.nl">ssc.gvka@dji.minjus.nl</a></p> <p>(OIN): 00000004000000034000<br/>Onder vermelding van het 406xxxxxx bestelordernummer</p> <p>Let op<br/>Het inkoop ordernummer beginnend met 406 dient te allen tijde op de factuur te staan. Indien het bestel ordernummer niet op de factuur staat wordt de factuur niet betaald.</p> |
| 13.4 | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Inschrijver.   |
| 13.5 | De standaard betalingstermijn is dertig kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur. Indien een factuur niet akkoord is bevonden, wordt Inschrijver hiervan met opgave van de reden in kennis gesteld. Inschrijver dient de factuur naar aanleiding hiervan aan te passen.  |