

Europese aanbesteding Kantoorartikelen Open Universiteit

Openbare procedure

Aanbestedingsleidraad

opdrachtgever	Open Universiteit
Datum	14 september 2020
Kenmerk	U2020/6449
Status	Definitief



Inhoudsopgave

0. Definities.....	4
0.1 Definities i.v.m. aanbesteding.....	4
1. Aanbestedende dienst en opdracht.....	6
1.1 Open Universiteit.....	6
1.2 Contactpersoon.....	6
1.3 Beschrijving opdracht en Huidige situatie.....	6
2. Aanbestedingsprocedure.....	7
2.1 Planning van de aanbestedingsprocedure.....	7
2.2 Aanbestedingsvoorwaarden.....	8
2.3 Nadere inlichtingen.....	11
2.4 Klachtenmeldpunt.....	12
2.5 Geschillen.....	12
2.6 Indienen van de inschrijving.....	13
3. Beoordeling van de inschrijvingen.....	14
3.1 Beoordelingsprocedure.....	14
3.2 Beoordelingscommissie.....	14
3.3 Beoordelen op tijdige indiening.....	14
3.4 Beoordelen op compleetheid en conformiteit.....	15
3.5 Beoordelen op uitsluitingsgronden.....	15
3.6 Beoordelen op geschiktheidseisen.....	15
3.6.1 Financiële en economische draagkracht.....	16
3.6.2 Technische bekwaamheid.....	16
3.6.3 Beroepsbevoegdheid.....	18
4. Minimumeisen inzake de uitvoering van de opdracht.....	19
5. Beoordeling gunningscriteria.....	20
5.1 Numerieke Criteria.....	20
5.1.1 Prijsaspect 1: Prijs kantoorartikelen.....	20
5.1.2 Prijsaspect 2: Opslagpercentage overige kantoorartikelen.....	21
5.1.3 Totaal prijsaspecten.....	21
5.2 Kwaliteitsaspecten.....	21
5.3 Totale beoordeling.....	22
6. Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde.....	23
6.1 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde.....	23
6.2 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde.....	23
7. Bestek.....	24
7.1 Beschrijving opdracht.....	24
7.1.1 Perceelindeling.....	24
7.1.2 Scope.....	24
7.2 Gewenste situatie.....	24
8. Programma van eisen.....	25
8.1 Algemene eisen.....	25
8.2 Algemene eisen webshop.....	25
8.3 Logistieke eisen.....	26
8.4 Eisen m.b.t. duurzaamheid en MVO.....	28
8.5 Facturatie eisen.....	29

Indienen

Bijlage B.1	Format <i>Uniform Europees aanbestedingsdocument</i>
Bijlage B.2	Format Referentieprojecten
Bijlage B.3	Format Programma van eisen
Bijlage B.4	Calculatiebestand Kantoorartikelen
Geen bijlage	Antwoorden kwaliteitsvragen

Op verzoek indienen

Bijlage C.1	Format Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten
Bijlage C.2	Format Verklaring inzake beroep op middelen <i>derde(n)</i>
Bijlage C.3	Format Concernverklaring
Bijlage C.4	Format Polis/verklaring inzake verzekering

Overige

Bijlage D.1	Concept <i>overeenkomst</i>
--------------------	-----------------------------

0. Definities

In deze *aanbestedingsleidraad* hebben de woorden die *cursief* worden geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, de navolgende betekenis. Termen die niet in deze lijst zijn vermeld, maar wel zijn gedefinieerd in de *Aanbestedingswet* hebben de betekenis conform de *Aanbestedingswet*.

0.1 Definities i.v.m. aanbesteding

<i>aanbestedende dienst</i>	de Open Universiteit ("OU").
<i>aanbestedingsleidraad</i>	het voorliggende document waarin de <i>aanbestedingsprocedure</i> wordt beschreven.
<i>aanbestedingsstukken</i>	alle documenten die door of namens de OU in de <i>aanbestedingsprocedure</i> zijn gebracht, waaronder tevens de <i>aankondiging</i> en de <i>nota van inlichtingen</i> .
<i>aanbestedingsprocedure</i>	de onderhavige Europese openbare aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de <i>overeenkomst</i> wordt aanbesteed.
<i>Aanbestedingswet</i>	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, ook wel afgekort als " <i>Aanbestedingswet</i> " of " <i>Aw</i> ".
<i>aankondiging</i>	de aankondiging van de <i>aanbestedingsprocedure</i> op www.tenderned.nl .
<i>bestek</i>	het document waarin de technische beschrijving van de uit te voeren opdracht is beschreven.
<i>bijlage</i>	de <i>bijlagen</i> bij de <i>aanbestedingsleidraad</i> , te weten A.1 tot en met A.4 – inhoudelijke en technische <i>bijlagen</i> behorende bij het onderwerp van deze aanbesteding. B.1 tot en met B.4 – zijnde de formats die de <i>inschrijver</i> dient te gebruiken bij het <u>indienen</u> van zijn <i>inschrijving</i> , C.1 tot en met C.4 – zijnde de formats die de voorgenomen begunstigde dient te gebruiken ten behoeve van het <u>op verzoek</u> van de OU indienen van bewijsstukken inzake het <i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i> , D.1 – is het document welke deel uitmaakt van de <i>aanbestedingsleidraad</i> en niet bestemd is voor indiening door de <i>inschrijver</i> of de voorgenomen begunstigde.
<i>combinatie</i>	een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één <i>inschrijver</i> .
<i>conceptovereenkomst</i>	de conceptvorm van de <i>overeenkomst</i> dienstverlening zoals opgenomen in <i>bijlage</i> D.1 van de <i>aanbestedingsleidraad</i> .
<i>derde</i>	natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich kan beroepen om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die <i>derde</i> .
<i>geschiktheidseisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de op basis van de uitsluitingsgronden niet-uitgesloten <i>inschrijvers</i> , waaraan <i>inschrijvers</i> minimaal moeten voldoen om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

<i>gunningcriterium</i>	het criterium dat de OU hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de <i>inschrijvingen</i> ten behoeve van de gunning van de opdracht, zijnde het criterium 'de economisch meest voordelige <i>inschrijving</i> ' dat uiteenvalt in de <i>sub(sub)gunningcriteria</i> zoals beschreven in de <i>aanbestedingsleidraad</i> .
<i>inschrijver</i>	een geïnteresseerde marktpartij die een <i>inschrijving</i> indient.
<i>inschrijving</i>	een aanbieding/offerte van een <i>inschrijver</i> .
<i>minimumeisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de wijze waarop de <i>opdrachtnemer</i> de opdracht dient uit te voeren.
<i>nadere overeenkomst</i>	de <i>overeenkomst</i> die de opdrachtgever sluit met de <i>opdrachtnemer</i> voor een opdracht die gebaseerd is op de <i>overeenkomst</i> .
<i>nota van inlichtingen</i>	het document dat nadere informatie bevat over de <i>aanbestedingsprocedure</i> en/of de <i>aanbestedingsstukken</i> en waarin de OU de vragen van de <i>inschrijvers</i> geannimiseerd weergeeft en beantwoordt.
<i>opdrachtgever</i>	de Open Universiteit
<i>opdrachtnemer</i>	de <i>inschrijver</i> waarmee de <i>overeenkomst</i> wordt gesloten.
<i>overeenkomst</i>	de overheidsopdracht voor dienstverlening die op grond van de uitkomst van de <i>aanbestedingsprocedure</i> wordt gesloten met <i>opdrachtnemer</i> .
<i>programma van eisen</i>	de eisen die de OU stelt aan de uit te voeren werkzaamheden, de te leveren diensten en/of producten en aan alle aspecten van de uitvoering van de <i>overeenkomst</i> , zoals vastgelegd in hoofdstuk 7 en <i>bijlage B.3</i> (leeg invul format) behorend bij deze <i>aanbestedingsleidraad</i> .
<i>sub(sub)gunningcriterium</i>	het criterium aan de hand waarvan de OU onderdelen van de <i>(sub)gunningcriteria</i> afzonderlijk toetst in de <i>inschrijvingen</i> van de <i>inschrijvers</i> , teneinde de economisch meest voordelige <i>inschrijving</i> vast te stellen.
<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</i>	de verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de <i>Aanbestedingswet</i> , die de OU als <i>bijlage B.1</i> bij de <i>aanbestedingsleidraad</i> heeft gevoegd.
<i>uitsluitingsgronden</i>	gronden tot uitsluiting van deelname aan de <i>aanbestedingsprocedure</i> , die –afhankelijk van het bepaalde in de <i>aanbestedingsstukken</i> – zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) <i>inschrijver</i> , de (persoon van de) <i>derde</i> en/of de (persoon van de) onderaannemer.

1. Aanbestedende dienst en opdracht

1.1 Open Universiteit

De Open Universiteit (OU) ontwikkelt, verzorgt en bevordert, in verwevenheid met onderzoek, open en innovatief hoger onderwijs. Zij gaat daarbij uit van de uiteenlopende leerbehoeften van individuen en van de eisen van de kennissamenleving als geheel. De OU telt circa 14.000 studenten en circa 600 medewerkers. De OU bestaat uit een hoofdvestiging (op ondergenoemd adres), alsmede 11 studiecentra in Nederland. Daarnaast werkt de OU samen met zes studiecentra in België. De OU is een publiekrechtelijke rechtspersoon.

Van de organisatie van de OU maakt onder meer – namelijk voor zover relevant voor de onderhavige opdracht – deel uit de Dienst Informatietechnologie en Facilitaire Zaken (ITF). Genoemde dienst ondersteunt en faciliteert het primaire proces van de OU. Deze aanbesteding valt onder verantwoordelijkheid van de afdeling Operations van de dienst ITF. Genoemde afdeling is gevestigd in de hoofdvestiging van de OU op ondergenoemd adres.

De adresgegevens van de OU zijn:

Bezoekadres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

Postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen

KvK: 14128608

Nadere informatie over de OU staat vermeld op de website: www.ou.nl.

1.2 Contactpersoon

Behoudens in geval de *inschrijver* het voornemen heeft tot indiening van formeel bezwaar ter zake van de *aanbestedingsprocedure* conform paragraaf 2.5 van deze *aanbestedingsleidraad*, verloopt het contact tussen de *inschrijvers* en de OU uitsluitend via TenderNed. Het is *inschrijvers* niet toegestaan om in het kader van de *aanbestedingsprocedure* via een andere weg dan via TenderNed en op een andere wijze dan voorgeschreven in de *aanbestedingsleidraad* contact op te nemen met de OU.

1.3 Beschrijving opdracht en Huidige situatie

De Beschrijving van de opdracht en de beschrijving van de huidige situatie treft u aan in hoofdstuk 7 *Bestek*.

2. Aanbestedingsprocedure

De OU hanteert de Europese openbare procedure. De OU heeft voor genoemde procedure gekozen, omdat er op grond van de beperkte concurrentie op het gebied van de opdracht relatief veel *inschrijvers* worden verwacht, op grond waarvan de openbare procedure een efficiënte en kostenbesparende procedure betreft.

Op de procedure is de *Aanbestedingswet* van toepassing.

2.1 Planning van de aanbestedingsprocedure

De beoogde planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Openbaar

Nr.	Actiepunten	Beoogde deadline
1.	Publicatie <i>aankondiging</i> opdracht (op www.tenderned.nl)	Dinsdag 15 september 2020
3.	Termijn indiening van vragen door <i>inschrijvers</i>	Donderdag 28 september 2020 14:00 uur
4.	Verstrekken <i>Nota van Inlichtingen</i>	Donderdag 8 oktober 2020
5.	Termijn indienen vragen door <i>inschrijvers 2/2</i>	Dinsdag 12 oktober 2020 14:00 uur
6.	Verstrekken <i>Nota van Inlichtingen 2/2</i>	Donderdag 15 oktober 2020
6.	Uiterste datum en tijdstip indienen <i>inschrijvingen</i>	Maandag 26 oktober 2020 14:00 uur
7.	Mededeling gunningsbeslissing	Vrijdag 6 november 2020
6.	Uiterste datum voor het indienen van bewijsstukken door de voorgenomen begunstigde	Dinsdag 17 november 2020
7.	Uiterste bezwaardatum	Donderdag 26 november 2020
8.	Definitieve gunning	Vrijdag 27 november 2020

De data zijn indicatief. De OU behoudt zich het recht voor de data te wijzigen, uiteraard met inachtneming van de minimumtermijnen die de *Aanbestedingswet* voorschrijft.

2.2 Aanbestedingsvoorwaarden

a. Instemming

Het indienen van de *inschrijving* houdt in dat de *inschrijver* met de voorwaarden van de *aanbestedingsprocedure* instemt.

b. Formats

De *inschrijver* dient de formats te gebruiken zoals bij deze *aanbestedingsleidraad* opgenomen in de *bijlagen*. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen in deze formats aan te brengen, tenzij de OU dat uitdrukkelijk anders heeft vermeld.

c. Gebruik Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*bijlage B.1*)

Voor het digitaal openen van *bijlage B.1* (het UEA) dient de *inschrijver* uitsluitend gebruik te maken van het softwareprogramma Adobe Reader. Het openen van *bijlage B.1* in een ander programma dan Adobe Reader kan ertoe leiden dat het UEA anders in beeld komt dan vooraf ingevuld door de OU. Het indienen van een UEA die afwijkt van de versie zoals de OU die bij de *aanbestedingsstukken* heeft verstrekt, leidt tot ongeldigheid van de *inschrijving*. De verantwoordelijkheid voor het op voorgeschreven wijze openen van *bijlage B.1* en het indienen van de juiste versie van het UEA berust bij de *inschrijver*.

d. Rangorde aanbestedingsstukken

Bij strijdigheid tussen de inhoud van de verschillende *aanbestedingsstukken* geldt de volgende rangorde:

- Nota's van Inlichtingen op volgorde van meest recent naar minst recent;
- *aanbestedingsleidraad* met *bijlagen*;
- *aankondiging*.

e. Mondelinge informatie

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de OU. *Inschrijvers* kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door of namens de OU.

f. Taal

Inschrijvingen dienen gesteld te zijn in de Nederlandse taal. *Inschrijvingen* in andere talen dan de Nederlandse taal worden van deelname uitgesloten. Officiële documenten die niet in de Nederlandse taal kunnen worden aangeleverd mogen gesteld zijn in de taal van het land van herkomst van het document. Op verzoek daartoe dient *inschrijver* zorg te dragen voor een vertaling van een (beëdigd) tolk-vertaler.

g. Eenmaal inschrijven

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige *inschrijver*, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer, hetzij als deelnemer in een *combinatie*. Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts een onderneming deelnemen aan de *Aanbestedingsprocedure*, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern op de opdracht inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun *inschrijving* ten genoegen van de OU aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één *inschrijver* meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in *combinatie*).

h. Onderaanneming

Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan inschrijven als één *inschrijver*. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemers. De werkzaamheden worden door de hoofdaannemer gefactureerd, ook als de werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de opdracht, inclusief hetgeen door de onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.

Indien de *inschrijver* zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een onderaannemer, is die onderaannemer (tevens) aan te merken als *derde*. In dat geval dient de *inschrijver*, de instructies op te volgen zoals beschreven onder **k** ten aanzien van het beroep op de middelen van (een) *derde(n)*.

Indien een *inschrijver* zelfstandig voldoet aan de gestelde *geschiktheidseisen* maar voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wenst te maken van een onderaannemer is het nodig om de onderaannemer tijdens de *aanbestedingsprocedure* kenbaar te maken.

Daartoe dient de *inschrijver*, die blijkens de mededeling van de gunningsbeslissing door de OU wordt aangemerkt als voorgenomen begunstigde, op en conform verzoek van de OU de informatie over de onderaannemer te vermelden met gebruikmaking van *bijlage* C.1-4. In *bijlage* C.2 dient de betreffende *inschrijver* aan te geven welk onderdeel van de opdracht de onderaannemer uitvoert. Tezamen met de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende *bijlage* C.2, dient de *inschrijver* een door de onderaannemer ingevulde en rechtsgeldig ondertekend *UEA* (*bijlage* B.1) in te dienen. De persoon die het *UEA* ondertekent dient zijn tekeningbevoegdheid aan te tonen door middel van de indiening van een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming namens welke hij ondertekent. De *inschrijver* dient het uittreksel tezamen met het *UEA* van de onderaannemer in, als onderdeel van *bijlage* C.2 waarin de *inschrijver* de onderaanneming aankondigt.

i. Combinatie

Een *combinatie* van ondernemingen kan gezamenlijk één *inschrijving* indienen. In dat geval dient in het *UEA* (*bijlage* B.1) te worden aangegeven welke ondernemingen deel uitmaken van de *combinatie*. De ondernemingen die deelnemen in de *combinatie* dienen bovendien ieder afzonderlijk het *UEA* in te vullen en in te dienen. Daarnaast dient in het *UEA* te worden aangegeven wie de penvoerder van de *combinatie* is. De combinanten dienen tevens ieder rechtsgeldig de verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid combinanten (*bijlage* C.1) te ondertekenen. Met ondertekening daarvan verklaren zij dat alle deelnemers in de *combinatie* gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de *overeenkomst* in al zijn onderdelen.

j. Concernverklaring

Indien de *inschrijver* een dochter- of werkmaatschappij is, dient er een ondertekende verklaring van de holding/concernmaatschappij bijgevoegd te worden overeenkomstig het in *bijlage* C.3 opgenomen model, waaruit blijkt dat zij bij eventuele gunning van de opdracht aan de *inschrijver*, zich volledig garant stelt voor de nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende contractuele verplichtingen. Dit geldt alleen indien en voor zover de moedermaatschappij feitelijke werkzaamheden verricht. Indien de holding/concernmaatschappij bijvoorbeeld uitsluitend holdingactiviteiten uitvoert, zoals het houden van de aandelen en/of het voorzien in de pensioenvoorziening van de directeur, is de concernverklaring niet vereist.

k. Beroep op middelen derde

De *inschrijver* kan zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*. In dat geval dient de *inschrijver* dit in het *UEA* (*bijlage* B.1) in te vullen:

- ten aanzien van welke *geschiktheidseisen* hij een beroep doet op de *derde(n)* en
- op welke *derde(n)* hij een beroep doet ten aanzien van die betreffende *geschiktheidseisen*.

Indien en voor zover de *inschrijver* zich beroept op de technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*, dient de *inschrijver* naast de eventueel door hemzelf bij *inschrijving* in te dienen lijst van eigen referentieprojecten (*bijlage* B.2, format referentieprojecten), te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die *derde(n)* op wiens/wier technische bekwaamheid de *inschrijver* zich beroept. Indien en voor zover de *inschrijver* referentieprojecten van (een) *derde(n)* overlegt dient hij daartoe eveneens gebruik te maken van het format referentieprojecten (*bijlage* B.2).

De *inschrijver* aan wie de OU op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van (een) *derde(n)*, dient op verzoek van de OU binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, in te dienen:

een verklaring van die *derde(n)* waaruit blijkt dat de *inschrijver* daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de *derde(n)* waarop hij zich beroept, overeenkomstig het in *bijlage C.2* opgenomen format.

De *inschrijver* aan wie de OU op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van (een) *derde(n)*, dient op verzoek van de OU binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, – naast de hier voor genoemde derdenverklaring – in te dienen:

de stukken die in de plaats komen van hetgeen de *inschrijver* moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de *geschiktheidseisen* ter zake van financiële en economische draagkracht. Indien de *inschrijver* zich in het kader van de financiële en economische draagkracht bijvoorbeeld beroept op de omzet van een *derde*, dienen de gevraagde bescheiden ter zake van de financiële en economische draagkracht van die *derde* te worden ingediend.

l. 'Of gelijkwaardig'

Daar waar in de *aanbestedingsstukken*, waaronder de *bijlagen*, wordt verwezen naar merknamen, octrooien, typen, fabricageprocedés et cetera dient de *inschrijver* aansluitend op de betreffende zinsnede 'of gelijkwaardig' te lezen.

m. Voorbehouden van de OU

1. De OU kan beslissen om de opdracht niet te gunnen. *Inschrijvers* kunnen alsdan geen aanspraak maken op enige vergoeding van gemaakte kosten of schade, direct of indirect het gevolg van dat besluit.
2. De OU behoudt zich het recht voor om de gehele *aanbestedingsprocedure* tijdelijk of definitief te stoppen. *Inschrijvers* kunnen alsdan geen aanspraak maken op enige vergoeding van gemaakte kosten of schade, direct of indirect het gevolg van dat besluit.
3. De OU behoudt zich het recht voor te allen tijde de door *inschrijvers* verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen.

n. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

De *inschrijver* zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de OU. De informatie die hem ter beschikking staat, zal hij niet aan *derden* ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het doen van de *inschrijving* dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de opdracht. De OU erkent de vertrouwelijkheid van de *inschrijving* van de *inschrijver* en zal de informatie die haar daaruit bekend is niet aan *derden* ter beschikking stellen. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk zijn om informatie uit de *inschrijving* wel bekend te maken. De *inschrijver* onderkent dit.

o. Concurrentievervalsing

Concurrentievervalsing leidt tot uitsluiting. Indien de OU vermoedt dat sprake is van vervalsing van de mededinging, dan stelt zij de desbetreffende *inschrijver* in de gelegenheid aan te tonen dat hij zich niet schuldig heeft gemaakt aan vervalsing van de mededinging. Slaagt de *inschrijver* naar het oordeel van de OU daarin niet, dan volgt uitsluiting van de *inschrijver* van de verdere *aanbestedingsprocedure*.

p. Terugtrekking door *inschrijver*

De *inschrijver* die een *inschrijving* heeft ingediend, kan deze niet meer intrekken. De *inschrijving* is gedurende de gestanddoeningstermijn onherroepelijk.

q. Gestanddoeningstermijn

De *inschrijver* doet zijn *inschrijving* drie maanden gestand, gerekend vanaf het uiterste tijdstip tot indiening van de *inschrijving*. De gestanddoeningstermijn wordt automatisch verlengd tot het moment van definitieve sluiting van de *overeenkomst* met de als eerste in rang geëindigde *inschrijver(s)*.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn – indien nodig – automatisch verlengd met een termijn van 30 kalenderdagen na de dag van de uitspraak van de rechter.

r. Rechtsgeldige ondertekening

De *inschrijving* en alle daartoe behorende stukken dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. “Rechtsgeldig ondertekend” betekent dat de ingediende stukken – indien en voor zover op basis van de *aanbestedingsstukken* vereist – door de daartoe bevoegde persoon door middel van een ‘*natte handtekening*’ (originele handtekening) zijn ondertekend. De origineel ondertekende documenten dienen na verzoek daartoe van de OU aan de OU te worden verstrekt, conform de voorschriften zoals verwoord in paragraaf 6 van de *aanbestedingsleidraad*. De ondertekeningbevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de onderneming namens welke de persoon ondertekent. Het uittreksel behoeft eerst na verzoek daartoe van de OU aan de OU te worden verstrekt, conform de voorschriften zoals verwoord in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad*.

s. Vergoeding kosten *inschrijving*

De eventueel door *inschrijvers* gemaakte kosten voor het opstellen en het indienen van de *inschrijving* worden niet vergoed.

t. Marktconforme en reële *inschrijving*

Alle door *inschrijver* op te geven en te hanteren prijzen en tarieven dienen marktconform en reël te zijn. Onder ‘marktconform en reël’ verstaat de OU prijzen en tarieven die passend zijn in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Het hanteren van prijzen en tarieven die naar het oordeel van de OU sterk afwijken van hetgeen zij op grond van de aard en omvang van de opdracht verwacht kan leiden tot uitsluiting. *Inschrijvingen* met nulprijzen en negatieve prijzen worden ter zijde gelegd.

2.3 Nadere inlichtingen

De *aanbestedingsstukken* zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Uiterlijk op de in deze *aanbestedingsleidraad* vermelde data in de planning, paragraaf 2.1, kunnen vragen over de *aanbestedingsprocedure* en/of de *aanbestedingsleidraad* worden gesteld. Dat geldt ook voor eventueel gesignaleerde onduidelikheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke.

De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het TenderNed-platform te worden gesteld. Bij het stellen van vragen en/of het maken van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de *aanbestedingsleidraad* de vraag betrekking heeft. De OU zal de vragen en/of opmerkingen en de beantwoording daarvan geanonimiseerd opnemen in de Nota(s) van Inlichtingen die elektronisch, dat wil zeggen op www.tenderned.nl worden gepubliceerd.

De verantwoordelijkheid voor het op tijd en juist indienen van vragen en/of opmerkingen ligt bij de *inschrijver*. Indien de *inschrijver* niet tijdig bezwaar maakt dan betekent dit dat hij het recht verwerkt heeft om tegen de geconstateerde gebreken in een later stadium bezwaar te maken.

De OU adviseert *inschrijvers* te wachten met het indienen van hun *inschrijving* tot de publicatie van de laatste *nota van inlichtingen*. De *nota van inlichtingen* kan immers nadere toelichtingen op en aanpassingen aan de *aanbestedingsleidraad* bevatten die van belang zijn voor het opstellen van de *inschrijving*.

2.4 Klachtenmeldpunt

De OU verzoekt *inschrijvers* eventuele klachten tegen de *aanbestedingsprocedure* kenbaar te maken via de inlichtingenronde zoals beschreven in paragraaf 2.3. Indien de *inschrijver* zich niet kan verenigen met de reactie daarop in de Nota('s) van Inlichtingen, staat het de *inschrijver* vrij om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt van de OU. De persoon die de klacht namens het klachtenmeldpunt in behandeling neemt is niet betrokken bij de *aanbestedingsprocedure*, noch bij het opstellen van de *aanbestedingsstukken*.

De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend via onderstaande contactgegevens. Van de *inschrijver* wordt verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient. In de klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeld:

- datum van indiening van de klacht
- naam en adres van de onderneming namens welke de klacht wordt ingediend
- naam en contactgegevens van de contactpersoon van de onderneming ter zake van de klacht
- kenmerk van de *aanbestedingsprocedure*
- gemotiveerde omschrijving van de klacht
- omschrijving van de wijze waarop de klacht volgens de klagende onderneming verholpen kan worden.

Na melding van een klacht verzendt het klachtenmeldpunt een ontvangstbevestiging van de klacht tezamen met een beschrijving van de klachtenprocedure. Het klachtenmeldpunt neemt de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling en bericht de *inschrijver* schriftelijk over zijn oordeel.

Het indienen van een klacht schort de *aanbestedingsprocedure* niet op. Het staat de OU vrij om eventueel tot opschorting van de *aanbestedingsprocedure* te besluiten. Indien de OU daartoe besluit, worden *inschrijvers* daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachtenmeldpunt Europees aanbestedende Open Universiteit

E-mailadres: klachten.aanbestedingen@ou.nl

Of per post:

Open Universiteit

T.a.v. de heer R. Obsteter

Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

of: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake aanbestedingsprocedure (onderwerp: Kantoorartikelen en kenmerk: U2020/6449).

Deelnemers aan de aanbesteding zijn verplicht om een klacht als bedoeld in deze paragraaf op straffe van verval van recht eerst kenbaar te maken aan OU alvorens een kort geding te starten.

2.5 Geschillen

Op de *aanbestedingsprocedure* is Nederlands recht van toepassing. De voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg, is bij uitsluiting bevoegd om geschillen te beslechten die verband houden met de onderhavige *aanbestedingsprocedure*.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de *aanbestedingsprocedure*, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de *aanbestedingsprocedure*, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de OU door middel van verzending van een e-mailbericht aan:

E-mailadres: aanbestedingen@ou.nl

T.a.v. dhr. R. Obsteter

altijd onder vermelding van: formeel bezwaar inzake *aanbestedingsprocedure* (onderwerp: Kantoorartikelen en kenmerk: U2020/6449).

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen het gunningsbesluit bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de OU. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

Een *inschrijver* die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderdata op te vragen bij de OU.

2.6 Indienen van de *inschrijving*

De *inschrijving* bestaat uit de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende *bijlagen* B.1 t/m B.4, waarvan de formats als *bijlage* toegevoegd zijn aan de *aanbestedingsleidraad* plus de antwoorden op de kwaliteitsvragen.

De *inschrijving* moet digitaal ingediend worden via www.tenderned.nl, door middel van het uploaden van de voorgeschreven, rechtsgeldig ondertekende en vervolgens gescande, formats.

De *inschrijving* dient uiterlijk op de in deze *aanbestedingsleidraad* vermelde datum in de planning, paragraaf 2.1, beschikbaar te zijn op TenderNed.

Te laat ontvangen *inschrijvingen* worden niet in behandeling genomen en daarmee van deelname uitgesloten. *Inschrijvers* blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het op tijd en op juiste wijze indienen van hun *inschrijving*. *Inschrijvers* wordt dan ook dringend aangeraden om enige tijds marge in te plannen bij het indienen van de *inschrijving*, zodat ingeval van calamiteit – zoals bijvoorbeeld (technische) storingen – voor de *inschrijver* voldoende tijd resteert om in contact te treden met de beheerder van TenderNed en voor de beheerder van TenderNed voldoende tijd resteert om het probleem effectief op te lossen.

3. Beoordeling van de *inschrijvingen*

In de paragrafen hierna zijn de voorschriften geformuleerd, waaraan een *inschrijver* en de *inschrijving* in ieder geval moeten voldoen. Het niet voldoen aan één of meer van de voorschriften leidt onherroepelijk tot uitsluiting van verdere deelname aan de *aanbestedingsprocedure*, tenzij het een geringe ommissie betreft, die voor herstel in aanmerking komt. *Inschrijvingen* die voldoen aan alle in deze *aanbestedingsleidraad* gestelde eisen worden door de OU beoordeeld op het *gunningcriterium* economisch meest voordelige *inschrijving* en de daaraan ten grondslag liggende *subgunningcriteria*.

3.1 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure verloopt als volgt:

Stap 1: vaststellen tijdige indiening van de *inschrijving* (paragraaf 3.3)

Stap 2: beoordelen of de *inschrijving* volledig en conform de *aanbestedingsstukken* is ingediend (paragraaf 3.4)

Stap 3: beoordelen of op de *inschrijver* geen Uitsluitingsgrond van toepassing is (paragraaf 3.5)

Stap 4: beoordelen of de *inschrijver* voldoet aan de *geschiktheidseisen* (paragraaf 3.6)

Stap 5: beoordelen of de *inschrijving* voldoet aan de *minimumeisen* (hoofdstuk 4)

Stap 6: de geldig bevonden *inschrijvingen* beoordelen op het *gunningcriterium* (hoofdstuk 5)

Stap 7: beoordelen of de bewijsstukken inzake de *eigen verklaring*, alsmede eventueel aanvullende stukken, van de voorgenomen begunstigde tijdig zijn ingediend, compleet zijn en inhoudelijk voldoen aan het vereiste (hoofdstuk 6).

Met de *inschrijver* die het hoogste aantal punten scoort wordt een *overeenkomst* gesloten. Indien twee (of meer) *inschrijvers* na toepassing van het *gunningcriterium* een exact gelijke puntenscore hebben en in aanmerking komen voor gunning, vindt loting door een beëdigd notaris plaats tussen de *inschrijvers* die op basis van hun puntenaantal gelijkelijk in aanmerking komen voor gunning. De desbetreffende *inschrijvers* worden er tijdig van op de hoogte gesteld dat een loting plaatsvindt en waar, wanneer en door wie de loting wordt gehouden. Zij zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde tegenwoordig te zijn.

Indien de *overeenkomst* binnen 12 maanden wordt beëindigd heeft *opdrachtgever* het recht om de *inschrijvers* die bij gunning in de ranking op een positie stonden waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de gunning, alsnog in aanmerking te laten komen voor de gunning (op volgorde van ranking). Voorwaarde hiervoor is dat zij niet alsnog moeten worden uitgesloten, voldoen aan de *geschiktheidseisen* en bereid zijn hun *inschrijving* gestand te doen. De oorspronkelijke opdracht mag niet gewijzigd zijn.

3.2 Beoordelingscommissie

De *inschrijvingen* worden beoordeeld door een ter zake deskundig team. De beoordelaars bekleden de volgende functies:

- Hoofd Operations;
- Besteller 2x
- Medewerker Inkoop- en contractmanagement;
- Medewerker juridisch zaken;
- Externe-inkoopadviseur.

OU houdt zich het recht voor om indien nodig af te wijken van bovenstaande.

3.3 Beoordelen op tijdige indiening

De *inschrijving* moet tijdig ingediend zijn. Niet tijdig ingediende *inschrijvingen* zijn ongeldig en legt de OU ter zijde.

3.4 Beoordelen op compleetheid en conformiteit

De *inschrijvingen* die tijdig zijn ingediend worden beoordeeld op compleetheid en vervolgens op de vormvereisten die gelden in de *aanbestedingsprocedure*. Het ontbreken van antwoorden of gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. Als – om welke reden dan ook – een vraag niet beantwoord kan worden, dan wel de gevraagde gegevens niet (compleet) overgelegd kunnen worden, dient dit voorzien van de reden daarvoor, bij de *inschrijving* uitdrukkelijk te worden vermeld. De OU zal afhankelijk van de aard van het gebrek beoordelen of de *inschrijving* ongeldig is en in dat geval ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

De OU verklaart *inschrijvingen* die niet compleet en/of aan alle vormvereisten voldoen ongeldig en worden ter zijde gelegd.

3.5 Beoordelen op uitsluitingsgronden

De *inschrijver* waarvan de *inschrijving* geldig is bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 en 3.4 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, wordt beoordeeld op de *uitsluitingsgronden*. De *inschrijver* verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het UEA of de *uitsluitingsgronden* al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de Uitsluitingsgronden op de *inschrijver* van toepassing is/zijn, wordt de *inschrijver* van deelneming aan de *aanbestedingsprocedure* uitgesloten.

Indien de *inschrijver* een *combinatie* is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in die *combinatie*, zal de *combinatie* als geheel worden uitgesloten.

Ten bewijze dat de *uitsluitingsgronden* op de *inschrijver* niet van toepassing zijn, volstaat in eerste instantie het UEA van de *inschrijver* (bijlage B.1). Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* waaraan de OU voornemens is de opdracht te gunnen – en indien sprake is van een *combinatie*, ieder lid van de *combinatie* waaraan de OU voornemens is de opdracht te gunnen – binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, de bewijsstukken.

Deze bewijsstukken zijn:

- a. een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dat op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan zes maanden;
- b. een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de *inschrijver* de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring;
- c. een verklaring van de belastingdienst die op het moment van indienen van de *inschrijving* niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de *inschrijver* heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen.

Inschrijvers worden erop gewezen dat het verkrijgen van sommige bewijsstukken enkele weken kan duren. *Inschrijvers* wordt geadviseerd de bewijsstukken dan ook in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na eventueel verzoek daartoe van de OU – kunnen worden verstrekt. Indien de *inschrijver* na daartoe te zijn verzocht door de OU, de bewijsstukken niet tijdig indient, sluit de OU de betreffende *inschrijver* alsnog uit van de *aanbestedingsprocedure*. Zij zal dan overwegen om de opvolgend *inschrijver* in rang te verzoeken om indiening van de bewijsstukken.

3.6 Beoordelen op geschiktheidseisen

De *inschrijver* waarvan de *inschrijving* geldig is bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 tot en met 3.5 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, wordt beoordeeld op de *geschiktheidseisen*. De *geschiktheidseisen* zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de *inschrijver* dient te voldoen om in aanmerking te komen voor het indienen van een *inschrijving*.

3.6.1 Financiële en economische draagkracht

3.6.1.1 Verzekering

De *inschrijver* dient verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. De (af te sluiten) verzekering van de *inschrijver* dient te gelden voor ten minste de duur van de *overeenkomst*.

Ten bewijze van het feit dat *inschrijver* voldoet aan deze eis, volstaat in eerste instantie het UEA van de *inschrijver* (*bijlage B.1*).

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die voor gunning in aanmerking komt, binnen de gestelde termijn, het bewijsstuk inzake de verzekering. Dit bewijsstuk is een polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de *inschrijver* verzekerd is zoals vereist in de *aanbestedingsstukken*. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient de *inschrijver* door middel van een kopie daarvan aan te tonen dat hij is meeverzekerd.

Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn (nog) niet beschikt over de polis of de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, dient hij in plaats daarvan een bereidverklaring te ondertekenen (*bijlage C.4*). Met die verklaring verklaart de *inschrijver* dat hij binnen zeven kalenderdagen na de mededeling van de OU dat zij – op basis van de beoordeling van de reeds ingediende (bewijs)stukken (zie hoofdstuk 6 van deze *aanbestedingsleidraad*) – voornemens is de *overeenkomst* met hem te sluiten onder de opschortende voorwaarde van de vereiste verzekering, hij alsnog een kopie van de polis dan wel van de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, verstrekt. Die mededeling zal de OU pas doen nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt of – indien wel een kort geding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven. Eerst na ontvangst van het bewijs dat de *inschrijver* toereikend is verzekerd, wordt de *overeenkomst* gesloten. Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de *overeenkomst* niet tot stand en behoudt de OU het recht de opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende *inschrijver* in rang die zijn *inschrijving* gestand heeft gedaan.

Het format Polis/verklaring inzake verzekering is als *bijlage C.4* bij de *aanbestedingsleidraad* gevoegd.

3.6.2 Technische bekwaamheid

3.6.2.1 Referentieprojecten

In het kader van de beoordeling van de technische bekwaamheid moet de *inschrijver* referentieopdrachten opgeven (conform het format van *bijlage B.2*). De *inschrijver* dient aan de hand van op te geven referentieprojecten aan te tonen dat hij ervaring heeft met de hierna vermelde kerncompetenties. Per kerncompetentie dient de *inschrijver* één referentieproject op te geven in *bijlage B.2*. Uit de beschrijving van het referentieproject moet per kerncompetentie blijken dat het betreffende project voldoet aan de bekwaamheden die volgen uit de betreffende kerncompetentie.

Kerncompetentie – De *inschrijver* heeft ervaring met het leveren van kantoorartikelen via een digitale webshop, waarin enkel kantoorartikelen worden getoond die bestellers van de opdrachtgever mogen bestellen.

Referentieopdracht: De *inschrijver* dient in de afgelopen 3 kalenderjaren, gerekend vanaf de datum van *aankondiging* van deze *aanbestedingsprocedure*, een opdracht te hebben afgerond die voldoet aan kerncompetentie. De opdracht dient conform de destijds overeengekomen voorwaarden te zijn opgeleverd.

De OU wijst erop dat de gevraagde referentieproject direct bij het indienen van de *inschrijving* dienen te worden verstrekt. De OU behoudt zich het recht voor om referenties na te trekken. De OU gaat ervan uit dat de *inschrijver* de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien de *inschrijver* in zijn *inschrijving* niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de *inschrijving* en uitsluiting van de *inschrijver* van verdere deelname aan de *aanbestedingsprocedure*.

3.6.2.2 Duurzaamheid

De *inschrijver* beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht, over een procesbeschrijving waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- de milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- concrete maatregelen die worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht, in elk geval energieverbruik, gebruik van grondstoffen, afvalproductie, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal te beheersen en te verminderen;
- hoe bovenstaande milieumaatregelen van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerkers en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan. Als bewijsmateriaal dient een verklaring/certificaat van een externe organisatie. Indien u hierover (nog) niet beschikt dan volstaat een uittreksel uit een handboek over dit onderwerp. Indien u hierover (nog) niet beschikt dan volstaat een beschrijving over dit onderwerp die wordt gedragen en ondertekend (rechtsgeldig vertegenwoordiger) door het management van de inschrijver.

3.6.2.3 Klachtenprocedure

Inschrijver beschikt ten behoeve van de *opdrachtgever* over een klachtenprocedure die gerelateerd is aan de te leveren dienstverlening en producten.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan.

3.6.2.4 Kwaliteitsborging en certificering

Voor OU is de kwaliteitszorg en –borging van de *inschrijver* belangrijk. Daarom dient de *inschrijver* een opgave te doen van maatregelen waaruit duidelijk blijkt dat en op welke wijze de integrale kwaliteitszorg in het bedrijf wordt gewaarborgd en dat en op welke wijze de kwaliteit tijdens de uitvoering van de opdracht wordt gewaarborgd gerelateerd aan de te leveren dienstverlening. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 6 van de *Aanbestedingsleidraad* gestelde termijn het bewijs hiervan aan.

3.6.2.4.1 Certificering

Voor de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en kwaliteit gelden m.b.t. kwaliteitsnormen en certificering achtereenvolgens de volgende eisen (AW artikel 2.96):

- a) *inschrijver* beschikt over een geldig ISO 9001:2015 certificaat of een hieraan gelijkwaardige certificering, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie, of over een actueel en geldig intern kwaliteitshandboek waarmee voldaan wordt aan de ISO 9001:2015 normering.

Ten bewijze dat *inschrijver* voldoet aan deze eisen, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver*. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die met zijn *inschrijving* op de eerste plaats in rang is geëindigd, binnen de gestelde termijn, de bewijsstukken.

Indien de *inschrijver* niet over de gevraagde certificering beschikt, maar wel meent over gelijkwaardige certificering te beschikken, dient *inschrijver* aan de hand van onderstaande bewijzen de gelijkwaardigheid aan te tonen:

- een inhoudsopgave van de norm;
- samenvatting van de norm op 1 A4.

3.6.2.4.2 Beleidsverklaring

Tevens dient *inschrijver* een beleidsverklaring van het management toe te voegen waaruit moet blijken dat het management:

- a) de inhoud van het interne kwaliteitshandboek onderschrijft en controleert;
- b) de inhoud van het interne managementsysteem voor informatiebeveiliging onderschrijft en controleert.

Ten bewijze dat inschrijver voldoet aan deze eisen, volstaat in eerste instantie het *UEA* van de *inschrijver*. Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* die met zijn *inschrijving* op de eerste plaats in rang is geëindigd, binnen de gestelde termijn, de bewijsstukken.

3.6.3 Beroepsbevoegdheid

De *inschrijver* verklaart door het invullen van het *UEA* (*bijlage B.1*) dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven.

Op verzoek van de OU levert de *inschrijver* binnen de in hoofdstuk 6 van de *aanbestedingsleidraad* gestelde termijn, het bewijs hiervan aan:

- Voor ondernemingen die in Nederland zijn gevestigd, dient een gewaarmerkt origineel uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden ingediend, dat op het moment van indiening van de *inschrijving* maximaal zes maanden oud is. Voor ondernemingen die buiten Nederland gevestigd zijn, dient een vergelijkbaar document te worden toegevoegd conform de van toepassing zijnde bepalingen van het betreffende land waarin de onderneming is gevestigd.
- Indien de *inschrijver* een maatschap is, legt de *inschrijver* de uittreksels over van degenen die de maatschap vormen (indien deze zijn geregistreerd bij het handelsregister) alsmede een door alle maten ondertekende verklaring waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid ten behoeve van deze aanbesteding blijkt.
- Indien de *inschrijver* een *combinatie* is, legt de *inschrijver* uittreksels over van alle deelnemers in die *combinatie*.
- Indien de *inschrijver* zich aanmeldt met een of meer *derden* c.q. onderaannemers legt de *inschrijver* uittreksels over van alle *derden* c.q. onderaannemers.

4. Minimumeisen inzake de uitvoering van de opdracht

De *inschrijvingen* die geldig zijn bevonden op grond van de in paragraaf 3.3 tot en met 3.6 *aanbestedingsleidraad* beschreven beoordeling, beoordeelt de OU op de *minimumeisen*.

De *minimumeisen* die de OU aan de uitvoering van de opdracht stelt, staan vermeld in het *bestek* (hoofdstuk 7).

Door het indienen van een *inschrijving* stemt *inschrijver* onvoorwaardelijk in met de *minimumeisen* en met het concept van de *overeenkomst* (*bijlage D.1*).

Indien de *inschrijver* niet onvoorwaardelijk instemt met alle *minimumeisen* en/of met het concept van de *overeenkomst* (*bijlage D.1*) is zijn *inschrijving* ongeldig en legt de OU deze ter zijde.



5. Beoordeling *gunningscriteria*

De op grond van paragraaf 3.3 tot en met 3.6 en hoofdstuk 4 *aanbestedingsleidraad* geldig bevonden *inschrijvingen* worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het *gunningcriterium* economisch meest voordelige *inschrijving (EMVI)*. Dit criterium is verdeeld in *subgunningscriteria* Prijs en Kwaliteit, met de daarbij behorende wegingsfactoren:

Criteria	Maximale score
Prijs	60 punten
Kwaliteit	40 punten
Totaal	100 punten

5.1 Numerieke Criteria

Bij de beoordeling van de prijsopgaven wordt beoordeeld op twee onderdelen. Deze onderdelen worden hieronder uiteengezet.

De puntverdeling per prijsaspect:

Prijsaspecten (excl. btw)	Maximaal aantal punten
1. Prijs kantoorartikelen	55 punten
2. Opslagpercentage overige kantoorartikelen	5 punten
Totaal	60 punten

5.1.1 Prijsaspect 1: Prijs kantoorartikelen

Bijlage B.4 is het prijzenblad voor de kantoorartikelen. Op tabblad 1 "Prijs kantoorartikelen" dient inschrijver de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren, zie kolom H. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten (o.b.v. kolom H).

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (55). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord. Een negatief aantal punten zal niet worden toegekend.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

Maximale aantal punten (55) – ((aantal punten inschrijver met de meeste punten - aantal punten inschrijver) / aantal punten inschrijver met de meeste punten) * maximale aantal punten (55)

5.1.2 Prijsaspect 2: Opslagpercentage overige kantoorartikelen

Aanbestedende dienst zal ook kantoorartikelen bestellen welke niet vallen binnen het assortiment zoals opgenomen in tabblad 1 van bijlage B.4. De prijs voor de overige kantoorartikelen wordt bepaald op basis van inkoopprijs + opslagpercentage. Dit onderdeel wordt beoordeeld op basis van het opslagpercentage. Inschrijver dient in tabblad 2 "Opslagpercentage" van bijlage B.4 het percentage aan te geven. Het opslagpercentage mag gegeven worden op basis van maximaal 2 decimalen.

De waardering van dit gunningscriterium wordt gebaseerd op het verschil in het aangeboden opslagpercentage ten opzichte van de laagste inschrijving. De inschrijver met het laagste opslagpercentage krijgt het hoogst aantal punten: 5. De overige inschrijvingen krijgen punten, afgerond op 2 decimalen, op basis van de afwijking ten opzichte van de laagste inschrijving. Een negatief aantal punten zal niet worden toegekend.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

Maximale aantal punten (5) – ((geoffreerde opslagpercentage - laagste opslagpercentage) / laagste opslagpercentage) * maximale aantal punten (5)

5.1.3 Totaal prijsaspecten

De punten van de prijsaspecten worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

Indien het prijzenblad niet volledig en correct is ingediend – onder welk laatste aspect de OU tevens maar niet uitsluitend verstaat kosten die onjuist zijn gealloceerd –, verklaart de OU de *inschrijving* ongeldig en sluit deze uit van verdere deelname aan de *Aanbestedingsprocedure*.

Ten aanzien van de geoffreerde prijzen geldt dat deze ieder voor zich reëel moeten zijn, en dat houdt in dat de *inschrijver* de betreffende prijzen en tarieven voor de betreffende leveringen of diensten feitelijk waar kan maken. De *inschrijver* verklaart dat ook met het indienen van het prijzenblad. De OU gaat ervan uit dat negatieve prijzen en tarieven niet reëel zijn. Dat geldt ook voor prijzen die de *inschrijver* voor € 0,- (nul euro) offreert of die als abnormaal laag beschouwd kunnen worden. Indien een *inschrijver* van oordeel is dat hij een abnormaal lage prijs of tarief of zelfs een prijs of tarief van € 0,- wel kan waar maken dan verstrekt hij bij het prijzenblad daartoe een toelichting. Indien die toelichting ontbreekt, dan wordt de *inschrijving* uitgesloten. Indien uit die toelichting volgt dat de lage prijs of het lage tarief kan worden aangeboden omdat de *inschrijver* deze compenseert met andere geoffreerde tarieven dan wordt de *inschrijving* uitgesloten omdat de *inschrijver* dan niet de betreffende prijzen en tarieven voor de betreffende leveringen of diensten feitelijk waar kan maken.

5.2 Kwaliteitsaspecten

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op de open vragen. De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Er worden 3 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 40 punten gescoord worden. De antwoorden op de vragen mogen per vraag maximaal 2 A4 enkelzijdig (lettertype:Arial,10 pt) beslaan. In de beantwoording van vraag 1 mag verwezen worden naar een *bijlage* van maximaal 1 A3.

Criteria	Maximaal aantal punten
1. Implementatie & communicatie	20 punten
2. Duurzaamheid	10 punten
3. KPI's	10 punten
Totaal	40 punten

Vraag 1 – Implementatie & communicatie

Inschrijver dient te beschrijven hoe de implementatie van en communicatie over de inrichting van de webshop verloopt. Daarnaast dient *inschrijver* in te gaan op:

- Communicatie met de verschillende locaties en de contractverantwoordelijke van *opdrachtgever*;
- Planning, waarin duidelijk is opgenomen welke acties *inschrijver* en *opdrachtgever* uit dienen te voeren vanaf het moment van gunning;
- Garanties tijdige oplevering;
- Pro-activiteit van *inschrijver*;
- Wat heeft *inschrijver* nodig van *opdrachtgever* voor een vlekkeloze implementatie;
- Contactpersoon/personen voor *opdrachtgever*;
- Retourprocedure.

Vraag 2 – Duurzaamheid

Inschrijver dient inzichtelijk te maken op welke wijze duurzaam ondernemen deel uit maakt van de organisatie van de inschrijver en hoe dit wordt vertaald naar de opdracht. Hierbij dient de inschrijver minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- De mate waarin de inschrijver afspraken heeft gemaakt met zijn toeleveranciers betreffende duurzaamheid (ketenverantwoordelijkheid) en de wijze waarop de controle plaatsvindt op de naleving van deze afspraken;
- De wijze van levering/transport en de mate waarin de inschrijver rekening houdt met onder andere reductie van CO2 uitstoot, verkeerscongestie en het beperken van vervoersbewegingen;
- De mate waarin en de wijze waarop inschrijver omgaat met verpakkingen. Denk hierbij aan reductie van verpakkingen, het materiaal van de verpakkingen, innovatieve oplossingen e.d.

Vraag 3 – KPI's

Inschrijver dient aan te geven welke KPI's minimaal gemeten worden tijdens de duur van de *overeenkomst*. Benoem daarbij de methode en de frequentie. Op welke onderdelen vindt meting van het kwaliteitsniveau plaats en hoe wordt gevolg gegeven aan deze resultaten. Hierbij dient de inschrijver minimaal in te gaan op de volgende elementen:

- Relevantie KPI's;
- Eenduidigheid meetmethodiek en frequentie;
- Wijze van handhaving kwaliteitsniveau per KPI gedurende de *overeenkomst*;
- Welke acties per KPI er ondernomen worden als een KPI niet voldoet aan de minimale norm.

Beoordeling

Alle leden van het beoordelingsteam beoordelen individueel en de scores worden per vraag gemiddeld. Er worden punten toegekend op een schaal van 0 tot 10. De cijfers worden teruggerekend naar het maximaal aantal punten per vraag. Indien er grote verschillen zijn tussen de gegeven punten van de beoordelaars worden deze in een plenaire discussie met elkaar besproken en hebben de beoordelaars de mogelijkheid om hun punten gemotiveerd bij te stellen.

Het antwoord wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Het antwoord is SMART geformuleerd;
- De mate van concreetheid;
- Is het antwoord toepasselijk voor de opdrachtgever;
- Heeft het antwoord toegevoegde waarde voor de opdrachtgever.

Het maximaal aantal punten wordt toegekend als het antwoord volledig SMART en concreet geformuleerd is, toepasselijk voor de opdrachtgever is en een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor de opdrachtgever.

5.3 Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

6. Beoordeling bewijs- en andere stukken voorgenomen begunstigde

6.1 Opvragen (bewijs)stukken voorgenomen begunstigde

De *inschrijver* die voor gunning in aanmerking komt dient binnen 10 kalenderdagen na het verzoek daartoe van de OU de bewijsstukken inzake het *UEA* in te dienen, alsmede eventuele andere documenten en/of gegevens. Het gaat om de stukken die achter de *bijlagen* C.1 tot en met C.4 gevoegd dienen te worden en om overige documenten en/of gegevens die de OU in de verschillende paragrafen in de *aanbestedingsleidraad* heeft toegelicht. De OU specificeert in het verzoek aan de voorgenomen begunstigde welke stukken hij dient te verstrekken.

De stukken worden eerst getoetst op tijdige indiening en vervolgens op compleetheid.

Het ontbreken van (een deel/delen van) bewijsstukken en/of overige gegevens leidt tot uitsluiting indien geen sprake is van een herstelbare omissie. De OU zal afhankelijk van de aard van een eventueel gebrek beoordelen of de *inschrijving* als gevolg van dat gebrek in de bewijsstukken alsnog ongeldig is en ter zijde zal worden gelegd, of dat het gebrek voor herstel vatbaar is.

Ten slotte beoordeelt de OU of de *inschrijver* met de ingediende bewijsstukken aantoont dat hij voldoet aan hetgeen hij heeft verklaard door ondertekening van het *UEA*.

Er wordt met klem op gewezen dat *inschrijvingen* die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de *aanbestedingsprocedure*. *Inschrijvers* dienen de *inschrijvingen* dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid op te stellen.

Er wordt met klem op gewezen, dat de *inschrijver* die foutieve of onvolledige inlichtingen verstrekt in het kader van de *aanbestedingsprocedure*, het risico loopt om op basis van het *UEA* te worden uitgesloten in toekomstige andere aanbestedingsprocedures.

6.2 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde

Indien de *inschrijver* binnen de in de vorige paragraaf genoemde termijn geen kopie van de polis, noch een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, maar conform *bijlage* C.4 de bereidverklaring heeft ondertekend, dan zal de OU na een positieve uitkomst van de beoordeling van de overige (bewijs)stukken en nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt of – indien binnen de bezwaartermijn een kort geding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven, aan de *inschrijver* mededelen dat de OU onder opschortende voorwaarde de *overeenkomst* met hem sluit. Die opschortende voorwaarde houdt in dat de *overeenkomst* pas daadwerkelijk wordt gesloten indien de *inschrijver* na de termijn van 10 kalenderdagen alsnog een kopie van de polis van de vereiste verzekering aan de OU verstrekt, dan wel de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat de *inschrijver* verzekerd is zoals vereist in de *aanbestedingsstukken*. Eerst na ontvangst van een van beide stukken, wordt de *overeenkomst* gesloten.

Indien de *inschrijver* binnen de gestelde termijn geen polis van de vereiste verzekering of een toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij kan verstrekken, komt de *overeenkomst* niet tot stand en behoudt de OU het recht de opdracht alsnog te gunnen aan de eerstvolgende *inschrijver* in rang.

7. Bestek

7.1 Beschrijving opdracht

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een *overeenkomst* met een (1) *opdrachtnemer* voor het leveren van kantoorartikelen ten behoeve van de OU, conform het gestelde in dit *bestek*. Met de geselecteerde *opdrachtnemer(s)* wil de OU een *overeenkomst* aangaan met een looptijd van 2 (2) jaren en zal naar verwachting ingaan per 01 januari 2021. De OU heeft de mogelijkheid deze *overeenkomst* twee (2) keer met een (1) optiejaar te verlengen.

7.1.1 Perceelindeling

Er wordt geen gebruik gemaakt van een perceelindeling.

7.1.2 Scope

De opdracht omvat het leveren van kantoorartikelen zoals opgenomen in *bijlage* B.4. Verdeeld over 11 locaties/gebouwen door heel Nederland (campus en studiecentra zie. www.ou.nl voor meer informatie).

In onderstaande tabel is de spend weergegeven inzake kantoorartikelen over de afgelopen contractjaren:

Contractjaar	Spend ¹ (excl btw)	Opmerking
2017	€35.580,-	excl papier
2018	€26.820,-	excl papier
2019	€34.630,-	incl papier

Tabel 1 spend kantoorartikelen afgelopen contractjaren

7.2 Gewenste situatie

Het resultaat van deze aanbesteding moet zijn om met de economisch meest voordelige inschrijver één *raamovereenkomst* te sluiten, die er toe moet leiden, dat OU gedurende de looptijd van de *raamovereenkomst* probleemloos goede kantoorartikelen tegen de laagste kosten geleverd krijgt. OU wil haar gebruikers kantoorartikelen aanbieden dat aansluit bij het huidige gebruik. Genoemde productgroepen dienen in de digitale webshop van de *inschrijver* na verzoek geblokkeerd te kunnen worden. Louter het feit dat een artikel in het assortiment van de *inschrijver* voorkomt is dus nog geen aanleiding te veronderstellen dat het daarmee binnen de betreffende *raamovereenkomst* valt.

¹ de opgenomen cijfers en bedragen zijn indicatief voor de omvang van de opdracht, doch daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. Evenmin vloeit daaruit enige afnameverplichting voor OU voort.

8. Programma van eisen

Inschrijvers dienen *bijlage B.3* van deze *aanbestedingsleidraad*, welke een kopie van onderstaande *programma van eisen* bevat, af te drukken en op die afdruk per eis en op de laatste pagina aan te geven of zij daaraan zullen voldoen. Het geheel dient door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de *inschrijver* te worden voorzien van een natte handtekening. De aldus bewerkte afdruk dient te worden gescand in PDF formaat en als deel van de inschrijving te worden geüpload naar *Tenderned*.

8.1 Algemene eisen

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze *raamovereenkomst* conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften - zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiëne-wetgeving- die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren producten. *Opdrachtnemer* heeft een signalerings- en meldingsplicht ten aanzien van storingen of andere belemmeringen voor de dienstverlening aan *opdrachtgever*. *Opdrachtnemer* dient op eigen initiatief en/of verzoek van de *opdrachtgever*, voor en/of na aflevering de *opdrachtgever* volledig te (kunnen) adviseren over de te gebruiken artikelen, over het gebruik van de artikelen, de samenstelling van de algemene artikelenlijst, eventuele hardlopers en het overige wat hiermee verband houdt.

Opdrachtnemer stelt *opdrachtgever* onmiddellijk in kennis van iedere (voorgenomen) wijziging ten aanzien van artikelen uit het kernassortiment. Indien een artikel uit het kernassortiment vervalt, dient *opdrachtnemer* een kwalitatief vergelijkbaar alternatief artikel op te nemen. De contractmanager van *opdrachtgever* dient hierover te worden geïnformeerd ter goedkeuring. Indien *opdrachtnemer* geen kwalitatief vergelijkbaar alternatief artikelen kan aanbieden, is *opdrachtgever* gerechtigd de artikelen bij derden te bestellen.

8.2 Algemene eisen webshop

De webshop dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven. De webshop dient beveiligd te zijn tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en data-verlies.

Productgroepen waar *opdrachtgever* contracten met andere leveranciers voor heeft worden op verzoek van *opdrachtgever* geblokkeerd. Alleen producten binnen de scope van de Overeenkomst zijn na een willekeurige zoekopdracht zichtbaar en bestelbaar in de webshop. *Opdrachtnemer* moet te allen tijde op verzoek van *opdrachtgever* productgroepen kunnen (de)blokkeren.

Het bestellen van een product buiten de scope van de aanbesteding is enkel mogelijk na goedkeuring van de contractmanager van *opdrachtgever*. Mondelinge bestellingen en bestellingen per e-mail worden niet door *opdrachtnemer* geaccepteerd. Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname. De webshop is 24/7 beschikbaar en heeft een uptime van 97%. *Opdrachtgever* ondervindt geen hinder van updates of upgrades van de webshop.

Indien een product uit het Kernassortiment gaat vervallen dient *opdrachtnemer* een minimaal vergelijkbaar alternatief product in het kernassortiment op te nemen. De contractmanager van *opdrachtgever* dient hierover te worden geïnformeerd. Op verzoek van *opdrachtgever* dient *opdrachtnemer* een door *opdrachtgever* aangegeven product binnen 2 werkdagen in het Kernassortiment op te nemen. Enkel binnen de organisatie geautoriseerde personen van de *opdrachtgever* krijgen vanuit *opdrachtnemer* een inlognaam en wachtwoord ten behoeve van het plaatsen van orders.

Voor de besteller dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn:

- Zoekfunctie "product";
- Productinformatie;
- Foto's van producten;
- Producent;
- Artikelnummer;
- Artikelomschrijving;
- Besteleenheid / verpakkingseenheid;
- Levertermijn/ eventuele aanduiding van een afwijkende levertermijn;
- Alternatieve producten bij vervallen producten;
- Een "groen" logo, zichtbaar bij producten die duurzaam zijn vervaardigd.

Voor *opdrachtgever* gelden de actuele prijzen exclusief en inclusief BTW.

Opdrachtnemer zorgt, op verzoek van de *opdrachtgever*, kosteloos voor instructiecurssussen en een gebruikershandleiding met betrekking tot het digitaal bestellen via de digitale bestelapplicatie voor de (toekomstige) bestellers van het systeem. Deze cursus wordt in de Nederlandse taal gegeven.

Webshop van *opdrachtnemer* kan gekoppeld worden aan het IAM systeem van *opdrachtgever* op basis van de volgende protocollen:

- SAML2;
- OAuth2;
- OpenIDConnect.

Daar waar 2FA gewenst is moet de portal dat via het authnRequest kunnen aangeven. Voor Autorisatie worden bij voorkeur claims/attributen gebruikt. Bij voorkeur gaat het aanmaken van accounts automatisch bij inlog of via een API voor aanmaken, updaten, verwijderen en zoeken van accounts (en rollen/rechten).

8.3 Logistieke eisen

Procedure Campus: De bestellingen worden op dinsdag en donderdag geplaatst voor 13:00 uur. Reguliere bestellingen worden 2 x per week afgeleverd tussen 08.00 en 16.30 uur op de Campus te Heerlen. De levering dient de dag na bestelling te zijn.

Procedure studiecentra: De bestellingen worden op dinsdag en donderdag geplaatst voor 13:00 uur. Reguliere bestellingen worden 2 x per week afgeleverd. Openingstijden van de studiecentra variëren vandaar dat *opdrachtgever* de mogelijkheid wil hebben om per bestelling een levermoment af te spreken met *opdrachtnemer*.

Besteller ontvangt een track and trace code per geplaatste bestelling. *Opdrachtnemer* verstuurt per omme gaande een bericht aan betreffende besteller bij een vertraagde aflevering en de reden van vertraging met de nieuwe verwachte leverdatum. *Opdrachtgever* kan in voorkomend geval de bestelopdracht kosteloos annuleren dan wel kan *opdrachtgever* een alternatief voorstellen, zonder dat aan die levering van het alternatieve product extra logistieke kosten zijn verbonden. *Opdrachtnemer* draagt er zorg voor dat indien één of meerdere producten niet leverbaar is/zijn binnen de afgesproken levertijd een alternatief product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, tegen maximaal de netto prijs van het product dat niet leverbaar is, wordt aangeboden.

Alle leveringen vinden plaats DDP (franco huis) op de door *opdrachtgever* aangegeven locatie aan vooraf benoemde contactpersoon/adres (we hebben de nodige locaties), dan wel als vermeld in de bestelorder.

Elke levering dient voorzien te zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leverings-verpakking waarop tenminste is vermeld:

- Naam en afdeling van de besteller;
- Referentie inkoopopdracht;
- Datum inkoopopdracht;
- Artikelcode/nummer zoals in de inkoopopdracht vermeld;
- Artikelnummer *opdrachtnemer* (indien van toepassing);
- Per product de bestelhoeveelheid;
- Datum aflevering;
- Naam en aantal geleverde producten.

De bestellingen van de diverse locaties dienen per locatie per klantnummer apart verpakt te worden. Orders/opdrachten voor verschillende personen binnen eenzelfde organisatie-eenheid mogen niet gebundeld worden in één verpakking. Op de verpakking is duidelijk zichtbaar aan wie de levering is gericht. *Opdrachtnemer* levert af op de door de contactpersoon aangewezen locatie. *Opdrachtgever* levert tijdens de implementatieperiode een afleveradressenlijst met contactpersonen aan per locatie. *Opdrachtnemer* stemt met deze contactpersonen het afleverprotocol af.

De leveringsbetrouwbaarheid (levering binnen de afgesproken of toegezegde levertijd) is minimaal 98%. Bij leveringstijdoverschrijding dient *opdrachtnemer* pro-actief de besteller z.s.m. daarvan op de hoogte te stellen. Zodra er een klacht optreedt doordat bovenstaande niet opgevolgd wordt, kan er een boeteclausule van kracht gaan van € 100 per leveringsoverschrijding. Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport redelijkerwijs geen schade kan ontstaan. Retourzendingen i.v.m. schade aan producten zijn voor rekening van de *opdrachtnemer*.

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat facilitaire medewerkers op de Campus te Heerlen van *opdrachtgever* bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats. *Opdrachtnemer* gaat ermee akkoord dat medewerkers op de studiecentra van *opdrachtgever* bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.

De managementrapportage dient ieder kwartaal door *opdrachtnemer* aangeleverd te worden via een Excelbestand (zonder wachtwoord) waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Artikelomschrijving;
- Artikelnummer;
- Afname per kernassortiment;
- Bestellingen per account;
- Levertijdgraad;
- Uptime webshop;
- Klachten.

De *opdrachtnemer* dient van alle overlegmomenten een schriftelijk verslag te maken met actiepunten en datum gereed en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren bij de contractmanager van *opdrachtgever*

Opdrachtnemer hanteert een klachtenafhandelingsprocedure. De procedure maakt onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Periodiek zal het overzicht van de gemelde klachten (incl. responsetijd, oplostijd, soort klacht en oplossing) onderdeel uitmaken van het managementinformatie-overleg. *Opdrachtnemer* dient een responsetijd te hanteren van max. 24 uur op klachten, wensen en informatieverzoeken. Een automatische mailbeantwoording geldt niet als response.

8.4 Eisen m.b.t. duurzaamheid en MVO

Opdrachtnemer maakt duidelijk welke Producten duurzaam zijn. Bijvoorbeeld door middel van het logo milieuzorg. Dit logo wordt bij het betreffende Product opgenomen in de online productencatalogus. Verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn. *Opdrachtnemer* gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde Producten. *Opdrachtnemer* past bij voorkeur geen verpakkingsmaterialen toe die samengesteld zijn uit verschillende materialen (de zogenoemde laminaten). *Opdrachtnemer* maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten. *Opdrachtnemer* maakt voor de verpakking geen gebruik van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen. Indien *opdrachtnemer* gebruik maakt van kunststofverpakkingen zijn deze voorzien van het zogenoemde kringloopsymbool.

De volgende algemene eisen worden gesteld aan de te leveren opberg- en archive-ringsmiddelen, schrijfgerei en etiketten en zelfklevende memoblokjes (en de materialen waaruit deze bestaan):

- Kleurstoffen;
- Optische witmakers;
- Inkten;
- Oppervlakte-veredelingsmaterialen;
- Lijmen en coatings

die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de R zinnen: R40, R45, R46, R61 en R63 en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de R zinnen R50, R51, R52 en R53 volgens de Richtlijn 99/45/EG.

Voor zover de bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten.

- In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen.

Geldt voor papier en karton): Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier. Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO. Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procedé van chloorarme bleking (ECF) is gebeurd.

(Geldt voor etiketten en zelfklevende memoblokjes) Het organisch oplosmiddelgehalte van de gebruikte lijm en van eventuele siliconen/'release coatings' is bij toepassing niet hoger dan 0,1 % (w/w).

(Geldt voor schrijfgerei) Bevat geen kleurstoffen en andere additieven die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de R zinnen: R40, R45, R46, R61 en R63 en/of als gevaarlijk voor het milieu met de R zinnen R50, R51, R52 en R53 volgens Richtlijn 99/45/EG niet toegestaan.) De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij:

- chroom: lager dan 50 mg/kg;
- koper: lager dan 500 mg/kg;
- lood: lager dan 500 mg/kg;
- zink: lager dan 2000 mg/kg.

De toegepaste inkt van vulpenpen, fineliners en rollers is op waterbasis

8.5 Facturatie eisen

Facturen dienen telkens onder vermelding van het factuurkenmerk (B-nummer) per e-mail (als pdf-bestand) te worden gericht aan: crediteuren@ou.nl.

Of per post aan:

Open Universiteit
Finance en control
Crediteurenadministratie
Postbus 2960
6401DL HEERLEN

Bij correcte facturering bedraagt de betalingstermijn 30 dagen na ontvangst factuur

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat algemene leveringsvoorwaarden van *opdrachtnemer* niet van toepassing zijn op de te sluiten *overeenkomst*.