

# BIJLAGE 10

# PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

## 1. INLEIDING

### 1.1 SPELREGELS

Dit Programma van Eisen (PvE) is onderdeel van de Europese openbare Aanbesteding Kantoorartikelen en Papier van de KNAW. Door een Inschrijving in te dienen gaat u expliciet akkoord met alle eisen. Indien niet aan alle eisen wordt voldaan volgt er uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure (knock-out).

Dit PvE wordt na gunning van de Opdracht onderdeel van de Raamovereenkomst. Alle gestelde eisen zijn na gunning van toepassing op Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen via wijzigingen gecommuniceerd in de Nota('s) van Inlichtingen. Daarom dient de term "Ondernemer" in dit PvE ook als "Opdrachtnemer" te worden gelezen. Ook dient "Aanbestedende dienst" in die context als "Opdrachtgever" te worden gelezen.

### 1.2 VRAGENRONDE

Aanbestedende dienst heeft het PvE met zorg samengesteld. Echter, u bent de expert en u weet welke mogelijkheden u en/of de markt wel en niet kan bieden. Aanbestedende dienst vraagt u om in de vragenronde (zie Beschrijvend document par. 2.3) gemotiveerd aan te geven welke eisen niet redelijk, haalbaar en/of uitvoerbaar zijn in uw optiek. Via een of meerdere Nota's van Inlichtingen geeft Aanbestedende dienst aan of – en zo ja, hoe – er van deze eisen mag worden afgeweken.

### 1.3 BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

Termen die beginnen met een hoofdletter hebben de betekenis zoals aangegeven in de Begrippenlijst van het Beschrijvend document.

Daar waar in deze bijlage over de KNAW wordt gesproken, wordt de KNAW als gehele organisatie bedoeld, inclusief haar Instituten. Waar gesproken wordt over overeenkomst, worden alle af te sluiten overeenkomsten (waaronder Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten) bedoeld tussen de KNAW en de Ondernemer die op basis van zijn Inschrijving de opdracht gegund krijgt.

Gebruikte afkortingen: BD = Beschrijvend document; par. = paragraaf; NvI('s) = Nota('s) van Inlichtingen; PvE = Programma van Eisen.

## 2. EISEN

### 2.1 ALGEMEEN

Nummer	Eis
ALG-01	Ondernemer is akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in het BD en alle overige Aanbestedingsdocumenten, waaronder alle Bijlagen en eventuele NvI's. Eisen die niet in dit PvE zijn opgenomen maar wel in (een van de) andere Aanbestedingsstukken, zijn onverminderd van toepassing in de Aanbestedingsfase en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

ALG-02	Ondernemer is akkoord met de beschreven procedure om te komen tot een door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst op basis van de Concept Raamovereenkomst (Bijlage 11), en daarop volgende Nadere Overeenkomsten in de vorm van bestellingen.
ALG-03	Ondernemer is akkoord met alle bepalingen zoals opgenomen in de Concept Raamovereenkomst (Bijlage 11), aangevuld of aangepast op basis van NvI's, waarbij een later gepubliceerde NvI prevaleert over een eerder gepubliceerde NvI.  Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst na gunning van de Opdracht de Concept Raamovereenkomst aanpast op basis van aanvullingen en aanpassingen uit NvI's om te komen tot de definitieve Raamovereenkomst. De definitieve Raamovereenkomst wordt zo snel mogelijk nadat de Opdracht definitief gegund is door beide partijen ondertekend en gedeeld.
ALG-04	Ondernemer is akkoord met de toepassing van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 onder uitdrukkelijke uitsluiting van Ondernemers eigen voorwaarden.
ALG-05	Ondernemer garandeert dat zijn onderneming de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het gestelde in deze aanbesteding en alle bijlagen, met inbegrip van dit PvE. Aanbestedende dienst dient onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden van elke substantiële wijziging in de situatie van Ondernemer om te kunnen voldoen aan deze eisen.
ALG-06	Ondernemer is akkoord dat zijn uitwerkingen van de Subgunningscriteria onderdeel worden van de Raamovereenkomst. Ondernemer verplicht zich in de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan hetgeen hij heeft aangeboden. Als uitzondering hierop gelden die elementen binnen de uitwerkingen waarvan Aanbestedende dienst aangeeft dat ze niet mogelijk, werkzaam of wenselijk zijn. Ook uitgezonderd zijn aanbevelingen en voorgestelde maatregelen voor kansen of tegen risico's; Aanbestedende dienst geeft separaat aan wanneer hier gebruik van wordt gemaakt.
ALG-07	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst na Gunning slechts die onderaannemer(s) en/of partners en/of samenwerkende partijen accepteert die gedurende de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt in de Inschrijving van Ondernemer en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hierover zijn beschreven. Na Gunning is wijziging/toevoeging van onderaannemer(s) en/of partners slechts mogelijk indien Opdrachtgever hierover schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
ALG-08	Ondernemer verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan medewerkers van Aanbestedende dienst voorstellen van (alternatieve) artikelen, tenzij Aanbestedende dienst hierom vraagt. Daarnaast verstuurt Ondernemer zonder toestemming van Aanbestedende dienst geen alternatieve artikelen als het bestelde product niet beschikbaar is.
ALG-09	Ondernemer dient eventueel geconstateerde reële tekortkomingen in de uitvoering van de dienstverlening in alle gevallen te verhelpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd wordt. De kosten voor deze (extra) werkzaamheden zijn voor rekening van Ondernemer.
ALG-10	Ondernemer kan op eigen initiatief en/of verzoek van de Aanbestedende dienst, voor en/of na aflevering, Aanbestedende dienst adviseren over de te gebruiken producten, over het gebruik van producten, de samenstelling van de algemene productenlijst, eventuele hardlopers en het overige wat hiermee verband houdt.

ALG-11	Voor alle elektronische/mechanische apparaten/artikelen garandeert Ondernemer een garantietermijn van tenminste twee (2) jaar. Mocht de Ondernemer de garantietermijn overnemen van de eigen leverancier van het desbetreffende artikel en deze garantietermijn is langer dan hierboven genoemde termijnen, dan geldt de langere garantietermijn.
--------	---

## 2.2 WET- EN REGELGEVING

Nummer	Eis
WET-01	Ondernemer staat ervoor in dat de aangeboden kantoorartikelen zoals gedefinieerd in de scope (zie BD par. 1.6.3) en bijbehorende dienstverleningen zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten voldoen aan de hoogste wettelijke vereisten en overige overheidsvoorschriften, waaronder de Europese wet- en regelgeving, regelgeving van lagere overheden en de hoogste eisen van de binnen de branche gehanteerde veiligheids-, milieu- en kwaliteitsnormen c.q. certificering.
WET-02	Ondernemer (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en daaronder gegeven opdracht(en)) handelt bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren artikelen en bijbehorende dienstverlening.
WET-03	Ondernemer garandeert dat hij voldoet aan alle relevante vigerende wet- en regelgeving die van toepassing is op een Onderneming gerechtigd kantoorartikelen te leveren.
WET-04	Ondernemer is in het bezit van alle verplichte vergunningen en ontheffingen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.

## 2.3 ASSORTIMENT

Nummer	Eis
ASS-01	<p>Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt de gelijkwaardigheid van de artikelen in de Inschrijving van Ondernemer te verifiëren. Ondernemer verleent zijn volledige medewerking aan de verificatie door Aanbestedende dienst. Indien naar oordeel van Aanbestedende dienst blijkt dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een (A-merk) artikel niet aan de kwaliteitseisen voldoet, dan wordt op verzoek van Aanbestedende dienst een vervangend gelijkwaardig (A-merk) artikel geleverd dat wel voldoet aan de kwaliteitseisen van Aanbestedende dienst tegen dezelfde of een lagere prijs.</p> <p>Deze eis is ook op identiek aangeboden (A-merk) artikelen van toepassing wanneer Aanbestedende dienst merkt dat de kwaliteit van die artikelen lager is dan wat zij gewend is van deze artikelen, bijvoorbeeld door productiefouten of andere redenen.</p>
ASS-02	Ondernemer neemt contact op met Aanbestedende dienst indien een artikel niet meer leverbaar is. In dat geval zorgt Ondernemer ervoor dat hij een alternatief artikel

	aanbiedt met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, zonder meerkosten voor Aanbestedende dienst.
ASS-03	Indien Aanbestedende dienst de behoefte heeft aan een artikel in een bepaalde kleur, anders dan de kleur die wordt uitgevraagd in Bijlage 6 Prijzenblad, dan wordt het artikel door Ondernemer in de gewenste kleur geleverd tegen dezelfde prijs als het uitgevraagde artikel. Dit geldt alleen voor artikelen die in meerdere kleuren verkrijgbaar zijn.
ASS-04	Wijzigingen in het assortiment, omdat artikelen niet meer leverbaar zijn, maakt Ondernemer minimaal vijftien (15) werkdagen vóór effectivering schriftelijk aan de contractmanager van Aanbestedende dienst kenbaar. Het doorvoeren van wijzigingen in het assortiment is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Aanbestedende dienst. Na goedkeuring zal Ondernemer zorgen voor tijdige schriftelijke communicatie van de wijzigingen naar de contactpersonen binnen ieder KNAW-Instituut.
ASS-05	Ondernemer dient in geval van assortimentswijzigingen zorg te dragen voor het binnen twee (2) werkdagen aanpassen van de gegevens in zijn Webshop.

## 2.4 PRINTPAPIER

Nummer	Eis																														
PAP-01	Ondernemer levert blanco A4 (80 gram, of anders indien gevraagd). Ondernemer levert blanco A3 (80 gram, of anders indien gevraagd). Ondernemer levert gekleurd papier (80 gram, of anders indien gevraagd).  Ook wanneer deze artikelen geen deel uitmaken van het Kernassortiment.																														
PAP-02	De te leveren artikelen beschreven in PAP-01 dienen geschikt te zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• enkel- en dubbelzijdige bedrukkingen door printen of kopiëren;</li> <li>• beschrijven van het papier.</li> </ul>																														
PAP-03	Het door Opdrachtnemer te leveren standaard blanco printpapier dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan de specificaties in onderstaande tabel. <table border="1" data-bbox="379 1512 1406 1993"> <thead> <tr> <th>Onderdeel</th> <th>Norm</th> <th>Waarde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gram per m2</td> <td>ISO 536</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Dikte per micron</td> <td>ISO 534</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>Witheid in CIE</td> <td>ISO 11475</td> <td>160+</td> </tr> <tr> <td>Helderheid C65</td> <td>ISO 2470-2</td> <td>109+</td> </tr> <tr> <td>Opaciteit %</td> <td>ISO 2471</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Ruwheid Bendtsen</td> <td>ISO 8791-2</td> <td>200-250</td> </tr> <tr> <td>Houdbaarheid</td> <td>NEN 2728</td> <td>&gt;100 jaar</td> </tr> <tr> <td>Milieumanagementsysteem</td> <td>ISO 14001</td> <td>Ja</td> </tr> <tr> <td>Papiervezels</td> <td>-</td> <td>Minimaal 30% recycled</td> </tr> </tbody> </table>	Onderdeel	Norm	Waarde	Gram per m2	ISO 536	80	Dikte per micron	ISO 534	111	Witheid in CIE	ISO 11475	160+	Helderheid C65	ISO 2470-2	109+	Opaciteit %	ISO 2471	93	Ruwheid Bendtsen	ISO 8791-2	200-250	Houdbaarheid	NEN 2728	>100 jaar	Milieumanagementsysteem	ISO 14001	Ja	Papiervezels	-	Minimaal 30% recycled
Onderdeel	Norm	Waarde																													
Gram per m2	ISO 536	80																													
Dikte per micron	ISO 534	111																													
Witheid in CIE	ISO 11475	160+																													
Helderheid C65	ISO 2470-2	109+																													
Opaciteit %	ISO 2471	93																													
Ruwheid Bendtsen	ISO 8791-2	200-250																													
Houdbaarheid	NEN 2728	>100 jaar																													
Milieumanagementsysteem	ISO 14001	Ja																													
Papiervezels	-	Minimaal 30% recycled																													

	FSC & EU Ecolabel	-	Ja
PAP-04	<p>Naast het standaard blanco printpapier, garandeert Ondernemer dat hij ook duurzamer blanco printpapier van gelijkwaardige kwaliteit aanbiedt in zijn Webshop.</p> <p>Voor het duurzame printpapier gelden dezelfde eisen als in PAP-03, met als verschil dat Ondernemer minimaal twee gelijkwaardige alternatieven aanbiedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een gelijkwaardig alternatief waarbij het papier gemaakt is van minimaal 60% gerecyclede papiervezels; en</li> <li>- een gelijkwaardig alternatief waarbij het papier gemaakt is van 100% gerecyclede papiervezels (waarvan minimaal 65% na verbruik gerecyclede vezels).</li> </ul>		
PAP-05	<p>Ondernemer stuurt Aanbestedende dienst op eerste verzoek van Aanbestedende dienst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, de specificaties en/of keurmerken van het aangeboden papier waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.</p>		

## 2.5 LOGISTIEK

Nummer	Eis
LOG-01	De te hanteren leveringscondities conform de INCOTERMS 2020 is DDP (Delivery Duty Paid) in één of meerdere door Aanbestedende dienst aangewezen afleverpunt(en) binnen een afleveradres.
LOG-02	Ondernemer garandeert dat de bestellingen van artikelen uit het Kernassortiment op werkdagen, die uiterlijk 14.00 uur zijn gedaan, binnen 24-klokuren zijn afgeleverd, met uitzondering van klokuren op weekenddagen en nationale feestdagen.
LOG-03	<p>Ondernemer zorgt ervoor dat de pakbon ten minste de volgende informatie bevat van de geleverde artikelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikelnummer;</li> <li>• Artikelomschrijving;</li> <li>• Aantallen besteld;</li> <li>• Aantallen geleverd;</li> <li>• Artikelprijzen en de totale bestelde waarde, in euro's exclusief en inclusief btw;</li> <li>• Afleveradres;</li> <li>• Referentienummer Ondernemer.</li> </ul> <p>Daarnaast bevat de pakbon ook informatie over (verwachte) levertijd of -tijden van artikelen die per deellevering(en) nageleverd worden.</p>
LOG-04	Ondernemer draagt kosteloos zorg voor het retourneren van een verkeerd besteld en/of onjuist geleverde artikelen en/of beschadigde artikelen, mits daarvan uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na levering melding is gemaakt door (besteller binnen) Aanbestedende dienst.

LOG-05	Een retourzending als bedoeld in eis LOG-04 wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen, tijdens kantooruren en op afspraak na melding van Aanbestedende dienst, door Ondernemer of zijn vervoerder opgehaald bij het betreffende Instituut of Instituten.
LOG-06	Ondernemer verpakt de leveringen dusdanig dat de aflevering van de colli aan Aanbestedende dienst eenvoudig is, met als uitgangspunt één pakket per adres. Aan de buitenzijde van het pakket dient duidelijk het interne afleveradres vermeld te staan.
LOG-07	<p>Ondernemer garandeert dat hij op aanvraag van Aanbestedende dienst incidenteel bestellingen op afwijkende adressen aflevert, waaronder huisadressen van werknemers van Aanbestedende dienst. Ondernemer is akkoord dat er geen minimaal orderbedrag geldt om op andere adressen te leveren.</p> <p>Ondernemer is gerechtigd de hierdoor daadwerkelijk gemaakte verzendkosten direct door te belasten aan het betreffende bestellende Instituut. Ondernemer kiest steeds voor de laagst mogelijke verzendkosten passend bij een standaard levertijd voor pakketpost, tenzij anders overeengekomen. Indien de verzendkosten hoger dan €8,00 (standaard pakketten) of €13,00 (grote/zware pakketten) zijn, dan neemt Ondernemer binnen één (1) werkdag contact op met de contactpersoon van het bestellende Instituut om goedkeuring te krijgen voordat Ondernemer de bestelling verwerkt.</p> <p>Bovenstaande geldt enkel voor incidentele bestellingen die op afwijkende adressen dienen te worden geleverd. Voor alle andere bestellingen gelden de overige eisen met betrekking tot logistiek, prijzen en andere zaken zoals beschreven in de rest van dit PvE.</p> <p>De voorgestelde werkwijze waarop Ondernemer bovenstaande mogelijk maakt, beschrijft Ondernemer in zijn uitwerking van Subgunningscriterium K5, BD paragraaf 6.2.5.</p>

## 2.6 WEBSHOP

Nummer	Eis
WEB-01	Ondernemer stelt zijn catalogus digitaal beschikbaar aan de gebruikers middels een aantoonbaar werkende Webshop. Ondernemer beheert de catalogus zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Indien wenselijk wordt de catalogus zonder meerkosten als hardcopy toegezonden. Ondernemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de digitaal beschikbaar gestelde catalogus.
WEB-02	Ondernemer zorgt ervoor dat in de Webshop voor ieder artikel de meest recente (netto)prijzen inclusief korting, de verpakkingseenheid en de levertijd zichtbaar zijn binnen de zoekresultaten, hiervoor moet niet eerst doorgelinkt worden.
WEB-03	Ondernemer zorgt ervoor dat op aanvraag van Aanbestedende dienst slechts een deel van het assortiment voor een bepaalde gebruiker zichtbaar is.
WEB-04	Ondernemer zorgt ervoor dat artikelen uit het Kernassortiment duidelijk zijn gemarkeerd binnen de Webshop. Bij zoekopdrachten van bestellers van Aanbestedende dienst worden Kernassortimentsartikelen als eerste getoond, zodat het voor bestellers direct duidelijk zichtbaar is welke artikelen binnen het Kernassortiment vallen.

WEB-05	Ondernemer zorgt ervoor dat het duurzame assortiment (zie eis DUU-04) duidelijk als zodanig is gemarkeerd binnen de Webshop. De wijze waarop gebruikers deze duurzame artikelen gemakkelijk zien/vinden beschrijft Ondernemer in zijn uitwerking van Subgunningscriterium K4, BD paragraaf 6.2.4.
WEB-06	Ondernemer zorgt ervoor dat diens Webshop 24 uur per dag, gedurende de gehele week volledig toegankelijk is. Uitgezonderd incidentele en van te voren aangekondigde onderhoudswerkzaamheden, die bij voorkeur 's nachts of tijdens het weekend plaatsvinden.
WEB-07	Ondernemer garandeert dat zijn Webshop minimaal in de Nederlandse en Engelse taal geschreven zijn, waarbij door te kiezen voor een taal alle menu's, navigatieopties, beschrijvingen en andere tekst in die taal beschikbaar zijn.
WEB-08	Ondernemer stelt een digitale Nederlandstalige en Engelstalige gebruikshandleiding van zijn Webshop ter beschikking.
WEB-09	Binnen de Webshop dient voor bestellers van Aanbestedende dienst minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekfunctie product</li> <li>• Productinformatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kleurenfoto's van artikelen</li> <li>○ Artikelnummer</li> <li>○ Artikelomschrijving</li> <li>○ Merk, kleur en materiaal</li> <li>○ Besteleenheid en verpakkingseenheid</li> <li>○ Levertermijn en eventuele aanduiding afwijkende levertermijn</li> <li>○ Actuele voorraadpositie van het artikel</li> <li>○ De voor Aanbestedende dienst geldende netto prijs per stuk incl. en excl. btw</li> <li>○ De voor Aanbestedende dienst geldende prijs per verpakkingseenheid incl. en excl. btw</li> </ul> </li> </ul>
WEB-10	Een bestelling wordt afgerond met een besteloverzicht met bestelinformatie. Deze pagina van de Webshop dient tenminste onderstaande velden te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor- en achternaam besteller;</li> <li>• Instituut besteller;</li> <li>• Ordernummer;</li> <li>• Aantal en soort bestelde artikelen;</li> <li>• Verwachte levertermijn;</li> <li>• Afleverpunt;</li> <li>• Opmerkingenveld.</li> </ul> <p>Tijdens de implementatie van de Opdracht wordt door Aanbestedende dienst in overleg met Ondernemer bepaald welke andere velden moeten worden verwerkt in de Webshop.</p>
WEB-11	Bij het afronden van een bestelling stuurt Ondernemer per ommegaande een duidelijke orderbevestiging per email naar de betreffende besteller. In de orderbevestiging staan alle relevante gegevens vermeld zodat besteller de bestelling tijdig op eventuele afwijkingen, onvolkomenheden en fouten kan controleren.

	<p>De orderbevestiging bevat minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikelnummer;</li> <li>• Artikelomschrijving;</li> <li>• Aantallen besteld;</li> <li>• Artikelprijzen en de totale bestelde waarde, in euro's exclusief en inclusief btw;</li> <li>• Levertijd of -tijden, waarbij het duidelijk zichtbaar is welke artikelen gezamenlijk geleverd worden en welke per deellevering(en) nageleverd worden, plus de bijbehorende (verwachte) levertijden;</li> <li>• Afleveradres;</li> <li>• Factuuradres;</li> <li>• Referentienummer Ondernemer.</li> </ul>
WEB-12	<p>Ondernemer accepteert uitsluitend bestellingen van gemachtigde bestellers. Aanbestedende dienst verstrekt na Gunning een lijst met emailadressen van de gemachtigde bestellers. Daarnaast dient er per Instituut een filter ingesteld te worden voor wat vanuit dat Instituut wel en niet kan worden besteld. Het verstrekken van de inloggegevens door Ondernemer aan bestellers dient op de volgende wijze te geschieden:</p> <p>De gemachtigde bestellers worden via een email geïnformeerd dat ze zijn aangemaakt in de bestelapplicaties. Wachtwoorden worden niet via de email verstrekt. In plaats daarvan kunnen de bestellers in de applicaties aangeven dat ze voor de eerste keer willen inloggen en krijgen een unieke activatielink toegestuurd naar hun emailadres (soms de 'wachtwoord vergeten' functionaliteit genoemd). Via de activatielink kan een besteller zelf zijn wachtwoord instellen. Uitgesloten wordt dat personen die niet als gemachtigde besteller in het systeem zijn opgenomen een activatiebericht kunnen ontvangen.</p> <p>Nieuwe aanvragen voor 'besteller' moeten door de contractmanager van Aanbestedende dienst (of een andere daartoe door de contractmanager aangewezen persoon binnen Aanbestedende dienst) worden goedgekeurd, alvorens er een autorisatie mag worden verstrekt.</p>
WEB-13	<p>Ondernemer garandeert dat de verbinding met de Webshop is versleuteld volgens de laatste stand der techniek.</p>
WEB-14	<p>Ondernemer stelt de gegevens uit zijn Webshop ter beschikking aan Aanbestedende dienst door middel van 'punch-out' op basis van de standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.7. Dit geldt zowel voor Instituten die bij start van de Raamovereenkomst gebruik maken van deze koppeling, als Instituten die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik gaan maken van de koppeling. Ondernemer brengt geen (meer)kosten in rekening voor de totstandbrenging van koppelingen.</p> <p>Indien er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met een nieuwe/andere versie van Oracle EBS wordt gewerkt, dan stelt Aanbestedende dienst Ondernemer daarvan op de hoogte. Ondernemer zorgt ervoor dat hij de koppeling met eventuele nieuwe/andere versies van Oracle EBS ook binnen voor Aanbestedende dienst acceptabele tijd ondersteunt.</p>
WEB-15	<p>Ondernemer voorziet Aanbestedende dienst, op haar verzoek, in technische ondersteuning voor het realiseren en onderhouden van 'punch-out' op basis van de</p>

	standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.7, en Ondernemer brengt hier geen (meer)kosten voor in rekening.
WEB-16	Ondernemer voorziet Aanbestedende dienst, op haar verzoek, in een testomgeving van de 'punch-out' op basis van de standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.7, en Ondernemer brengt hier geen (meer)kosten voor in rekening.
WEB-17	Ondernemer verplicht zich om de Webshop up-to-date en veilig te houden door tijdige levering van eventuele software updates en patches. Aanbestedende dienst ondervindt geen hinder van updates van de Webshop. Onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden volgens eis WEB-06. Aanbestedende dienst wordt uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan eventuele onderhoudswerkzaamheden geïnformeerd over mogelijke wijzigingen en consequenties op de functionaliteit
WEB-18	Ten aanzien van de webshop gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de certificaten voor de versleutelde connectie tussen punch-out store (Webshop) en Aanbestedende dienst geldt minimaal SHA2 hashing algoritmes (bij voorkeur SHA-256 of hoger) en een RSA 2048 bits signing algoritme met een geldigheidsduur van maximaal 3 jaar.</li> <li>• Ten aanzien van informatiebeveiliging in het algemeen geldt de uitvoeringseis dat Inschrijver zich bij uitvoering van de opdracht moet houden aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Normenkader informatiebeveiliging Hoger Onderwijs 2015 (zie Bijlage 12);</li> <li>○ Regeling ICT voorzieningen en communicatiemiddelen KNAW 2020 (zie Bijlage 13);</li> <li>○ Proces voor afhandeling informatiebeveiligingsincident CSIRT-KNAW 2015 (zie Bijlage 14).</li> </ul> </li> </ul> <p>Zie ook eisen AVG-11, AVG-12 en AVG-13.</p>
WEB-19	Ondernemer verplicht zich om bij constatering van eventuele kleine onvolkomenheden in de Webshop binnen een voor Aanbestedende dienst acceptabele en redelijke termijn de onvolkomenheden te herstellen. Ondernemer stelt hiervoor een planning op en deelt deze schriftelijk met Aanbestedende dienst. De planning dient door Aanbestedende dienst schriftelijk te worden goedgekeurd en vastgesteld.
WEB-20	Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om periodiek een onderzoek te (laten) doen naar de beveiliging van Webshop (bijvoorbeeld het uitvoeren van een penetratietest). Ondernemer verleent hieraan zijn medewerking en brengt hiervoor geen kosten in rekening.

## 2.7 PRIJZEN EN FACTURERING

Nummer	Eis
PRY-01	Ondernemer vult Bijlage 6 Prijzenblad volledig in en dient deze in bij diens Inschrijving/Offerte. Het ingediende, ingevulde Prijzenblad wordt onderdeel van de Raamovereenkomst na Gunning. Het is niet toegestaan om wijzigingen in de opmaak of structuur van het Prijzenblad te maken.  Ondernemer voegt twee versies toe van het Prijzenblad bij het uploaden van diens Inschrijving in TenderNed: een XLS(X) versie, en een ondertekende PDF versie van het

	<p>Prijzenblad. Werkwijze bij de ondertekende versie is als volgt: digitaal invullen, uitprinten, ondertekenen, inscannen als PDF en indienen bij Inschrijving.</p> <p>Zowel de XLS(X) versie en de PDF versie dienen dezelfde informatie te bevatten.</p>
PRY-02	<p>Alle op te geven prijzen in het Prijzenblad dienen inclusief alle bijkomende kosten te zijn (ook wel aangeduid als “<i>all-inclusive</i>” prijzen), zoals onder meer: voorrijkosten, parkeerkosten, loopkosten, transportkosten bij start en/of aanvang van de Raamovereenkomst, etc. De op te geven prijzen zijn vast en mogen uitsluitend (jaarlijks) geïndexeerd worden conform artikel 3.2 uit de (Concept) Raamovereenkomst (Bijlage 11). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullende kosten in rekening te brengen of prijswijzingen door te voeren buiten de indexering, tenzij anders overeengekomen en met expliciete schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst op deze andere kosten/prijswijzingen.</p>
PRY-03	<p>Ondernemer hanteert voor alle KNAW-Instituten dezelfde tarieven voor dezelfde artikelen en dezelfde bijbehorende dienstverlening.</p>
PRY-04	<p>Ondernemer garandeert dat de prijzen van zijn artikelen (zowel op Kernassortiment als niet-Kernassortiment) te allen tijde marktconform geprijsd zijn. Onder prijzen in de voorgaande zin verstaat Aanbestedende dienst: de <i>all-inclusive</i> prijs per artikel inclusief btw, maar exclusief kortingen voor Aanbestedende dienst.</p>
PRY-05	<p>Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst op ieder moment gerechtigd is de marktconformiteit van Ondernemers prijzen te controleren. Wanneer Ondernemers prijzen niet marktconform blijken te zijn, dan geeft Aanbestedende dienst dit aan bij Ondernemer. Ondernemer garandeert dat op eerste aangeven van Aanbestedende dienst de betreffende prijzen binnen een (1) werkdag gecorrigeerd worden, zodat zij wel marktconform zijn.</p>
PRY-06	<p>Ondernemer is akkoord dat, indien het regelmatig of structureel voorkomt dat zijn prijzen niet marktconform zijn – zulks ter oordeel van Aanbestedende dienst – Ondernemer een plan van aanpak opstelt en deelt met de contractmanager van Aanbestedende dienst. In dit plan van aanpak beschrijft Ondernemer ten minste de oorzaken waarom de prijzen niet-marktconform zijn en de maatregelen die Ondernemer neemt om ervoor te zorgen dat de prijzen in de toekomst wel marktconform zijn. Als na goedkeuring van Aanbestedende dienst en invoer van de maatregelen blijkt dat de prijzen nog steeds niet-marktconform zijn, dan is Aanbestedende dienst gerechtigd dat te zien als het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van Ondernemer. Aanbestedende dienst is dan gerechtigd een beroep te doen op bepaling 12.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 (Bijlage 8).</p>
PRY-07	<p>Ondernemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op aanvraag van Aanbestedende dienst artikelen aan het KNAW-Kernassortiment worden toegevoegd. Wanneer er gedurende de looptijd nieuwe prijzen worden vastgelegd voor artikelen buiten het Kernassortiment, dan zorgt Ondernemer ervoor dat die artikelen met de overeengekomen prijs onderdeel worden van het Kernassortiment. De prijzen van nieuw toegevoegde artikelen binnen het</p>

	Kernassortiment voldoen aan dezelfde voorwaarden en eisen als overige Kernassortimentsartikelen.
PRY-08	<p>Ondernemer is akkoord dat de door hem aangeboden prijzen op het Prijzenblad (Bijlage 6) vastliggen (met uitzondering van indexaties zoals beschreven in de (Concept) Raamovereenkomst) en als maximumprijzen gelden voor de artikelen binnen het Kernassortiment. Hieronder vallen ook gelijkwaardige alternatieven en wijzigingen die optreden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De aangeboden prijzen op het Prijzenblad, al dan niet geïndexeerd, zijn leidend tenzij anders overeengekomen in een Nadere Overeenkomst (bestelling).</p> <p>Als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een hogere prijs voor een gewijzigd/te wijzigen artikel te rechtvaardigen is vanuit het oogpunt van een hogere kwaliteit of een lagere Total Cost of Ownership (zie Begrippenlijst in het BD), dan dient Opdrachtnemer schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever te ontvangen voordat de hogere prijs mag worden doorgevoerd. Opdrachtgever kan hierbij om een toelichting van Opdrachtnemer vragen.</p>
PRY-09	<p>Ondernemer factureert door middel van een digitale factuur per order per KNAW-Instituut. Aanbestedende dienst accepteert geen verzamelacturen met meer dan één Instituut, tenzij anders overeengekomen. Facturen dienen in PDF-format te worden ingediend op de wijze die Aanbestedende dienst bij aanvang van de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert.</p> <p>Facturen dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Naam Ondernemer;</li> <li>○ Adres Ondernemer;</li> <li>○ BTW nummer Ondernemer;</li> <li>○ KvK-nummer Ondernemer;</li> <li>○ Uniek volgnummer;</li> <li>○ Datum waarop de factuur gemaakt is;</li> <li>○ Aantal geleverde goederen;</li> <li>○ Omschrijving van de goederen of diensten die zijn geleverd;</li> <li>○ Bedrag (in €) exclusief btw per artikel en/of dienst;</li> <li>○ Btw-tarief (in %) per artikel en/of dienst;</li> <li>○ Btw-bedrag (in €) per artikel en/of dienst;</li> <li>○ Totaalbedrag (in €) exclusief btw;</li> <li>○ Totaal btw-bedrag (in €).</li> </ul>

## 2.8 DUURZAAMHEID

Nummer	Eis
DUU-01	<p>Ondernemer heeft naast een regulier assortiment, ook een zogenaamd duurzaam assortiment opgenomen in de Webshop, bestaande uit duurzame artikelen. De betekenis voor 'duurzaam artikel' staat in eis DUU-04.</p> <p>Ondernemer biedt een Kernassortiment aan op het Prijzenblad dat bestaat uit minimaal 5% duurzame artikelen, op basis van het totaal aantal bestelde artikelen in 2019 en 2020. Dat wordt berekend als 5% van de som van Kolom G van tabblad</p>

	<p>“Kernassortiment” op het Prijzenblad. Ondernemer geeft met een kruisje ‘x’ aan welke artikelen duurzaam zijn, op het tabblad “Kernassortiment” in Kolom J.</p> <p>Naast deze minimaal 5%, biedt Ondernemer voor minimaal 50% van de reguliere, niet-duurzame Kernassortimentsartikelen een duurzaam gelijkwaardig alternatief in zijn Webshop.</p> <p>Ook voor het niet-Kernassortiment biedt Ondernemer een ruim assortiment duurzame gelijkwaardige alternatieven.</p>
DUU-02	Duurzame artikelen die als alternatief worden getoond voor artikelen in het reguliere (Kern)assortiment binnen de Webshop van Ondernemer, dienen kwalitatief gelijkwaardig te zijn aan het reguliere (Kern)assortiment.
DUU-03	Duurzame alternatieven en hun prijs dienen goed zichtbaar te zijn als men in de Webshop op zoek is naar artikelen, ongeacht of dit artikelen binnen of buiten het Kernassortiment zijn.
DUU-04	<p>Onder een duurzaam artikel wordt in ieder geval verstaan een artikel dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantoonbaar bestaat uit volledig gerecycled of hergebruikte materialen, of;</li> <li>• een geldig Nederlands of Europees biokeurmerk heeft, of;</li> <li>• een geldig Max Havelaar of Fairtrade keurmerk heeft, of;</li> <li>• een geldig Europees Ecolabel heeft, of;</li> <li>• een geldig ISO type I milieukeurmerk certificaat heeft, of;</li> </ul> <p>aantoonbaar gelijkwaardig is aan één van bovenstaande keurmerken, doordat het artikel voldoet aan de eisen die aan het keurmerk ten grondslag liggen.</p>
DUU-05	De artikelen die Ondernemer aanbiedt zijn vrij van schadelijke stoffen voor mens en milieu, zoals PCB's, Cadmium, etc., behoudens specifiek beschreven ontheffing.
DUU-06	Ondernemer garandeert terugname van lege inktcartridges en toners voor reconditionering of recycling. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
DUU-07	Met het oogpunt op het verminderen van ‘loze’ lucht/verpakkingsvulling, dienen leveringen zoveel mogelijk verpakt te zijn in verpakkingen die aansluiten bij de grootte van de te leveren artikelen. Lucht en niet-noodzakelijke ruimtevullende of schokabsorberende materialen dienen zoveel mogelijk te worden vermeden.
DUU-08	<p>Ondernemer spant zich in voor milieuvriendelijk vervoer van diens leveringen. Wanneer meerdere opties voorhanden zijn en dit niet tot significant hogere leveringskosten voor Ondernemer leidt, dan garandeert Ondernemer dat hij de milieuvriendelijkste vervoersoptie kiest.</p> <p>De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).</p>
DUU-09	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst op ieder moment bewijsmateriaal kan opvragen bij Ondernemer over de gebruikte voertuigen. Ondernemer levert dit bewijsmateriaal in een voor Aanbestedende dienst werkbaar vorm, en hij doet dat op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen.

## 2.9 PERSONEEL

Nummer	Eis
PER-01	Ondernemer instrueert zijn medewerkers met betrekking tot de verplichting tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens van Aanbestedende dienst die hem/haar ter kennis (kunnen) komen. Ondernemer en zijn personeel dienen na contracteren een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen, welke Ondernemer op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, overlegt aan Aanbestedende dienst.
PER-02	Ondernemer draagt er zorg voor dat alle in te zetten personeel voor de uitvoering van onderhavige Opdracht, ongeacht of dit een medewerker van Ondernemer is of van een derde partij die in opdracht van Ondernemer handelt, zich conformeren aan de huisregels van Aanbestedende dienst met inbegrip van COVID-19 maatregelen. Deze huisregels en maatregelen kunnen per Instituut verschillen.

## 2.10 COMMUNICATIE

Nummer	Eis
COM-01	Ondernemer stelt één vaste key-accountmanager (ongeacht de precieze benaming van deze functie binnen Ondernemer) aan voor Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid dient er één vaste vervanger beschikbaar te zijn. De key-accountmanager geldt als eerste aanspreekpunt voor contactpersonen en de contractmanager van Aanbestedende dienst.
COM-02	Ondernemer garandeert dat hij de key-accountmanager voor Aanbestedende dienst vervangt door een andere key-accountmanager wanneer Aanbestedende dienst hierom met opgaaf van reden verzoekt. Aanbestedende dienst zal hier altijd een traject aan vooraf laten gaan waarin zij enigerlei problemen met de key-accountmanager bij Ondernemer aankaart.
COM-03	Per Instituut worden één of meerdere contactpersonen aangewezen die nauw contact onderhouden met de key-accountmanager van Ondernemer. Deze contactpersonen kunnen direct met de key-accountmanager van Ondernemer in contact treden over (operationele) afhandeling van zaken die van belang zijn rondom bestellingen, afleveringen of facturatie van het betreffende Instituut. Ook gemachtigde bestellers kunnen hierover direct met de key-accountmanager van Ondernemer in contact treden.
COM-04	Ondernemer dient klachten en problemen over de levering en dienstverlening op een serieuze en adequate wijze af te handelen. De key-accountmanager is het eerste aanspreekpunt voor klachten en problemen van Aanbestedende dienst en is degene die de afhandeling coördineert. De key-accountmanager houdt de betrokken contactpersonen van Aanbestedende dienst op de hoogte van de status van de klacht. De key-accountmanager communiceert regelmatig en op heldere wijze.
COM-05	Ondernemer verplicht zich om klachten binnen één (1) werkdag in behandeling te nemen en de directe betrokkene(n) hierover te informeren. De klacht dient binnen vijf (5) werkdagen te zijn afgehandeld.

COM-06	<p>Ondernemer stuurt de contractmanager van Aanbestedende dienst eenmaal (1x) per kwartaal, uiterlijk drie (3) weken na afloop van ieder kwartaal, informatie (digitaal in Excel-formaat) van de gefactureerde bestellingen.</p> <p>De kwartaalrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie, per Instituut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de totale gerealiseerde (=gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen);</li> <li>○ het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte;</li> <li>○ de leverbetrouwbaarheid op basis van het aantal bestellingen;</li> <li>○ het aantal retours;</li> <li>○ het percentage van bestelde artikelen dat niet leverbaar was, en het deel van dit percentage waarvoor een alternatief is geboden;</li> <li>○ het percentage van bestelde artikelen dat kwalitatief niet voldeed, en het deel van dit percentage waarvoor een alternatief is geboden;</li> <li>○ het aantal bestelde duurzame artikelen, als percentage van het totaal aantal bestelde artikelen.</li> </ul> <p>Na het aflopen van ieder kalenderjaar stuurt Ondernemer in januari een jaarrapportage naar de contractmanager van Aanbestedende dienst. De jaarrapportage bevat dezelfde informatie als de kwartaalrapportages (zie bullets hierboven) met betrekking tot het hele jaar. Daarnaast bevat de jaarrapportage ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de gerealiseerde (= gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) ook op artikelniveau per instituut;</li> </ul>
COM-07	<p>Periodiek (minimaal tweemaal per jaar) zal Ondernemer voortgangsoverleg voeren met de contractmanager van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst verwacht van de Ondernemer/key-accountmanager een initiërende houding. In deze overleggen wordt de samenwerking geëvalueerd en worden verbeterpunten besproken, waaronder ook de afhandeling van klachten en problemen door Ondernemer. Ondernemer geeft in deze overleggen proactief mogelijke kostenbesparende maatregelen aan. Tevens worden de ontwikkelingen in de branche en de mogelijkheden op het gebied van duurzaamheid besproken. Andere (voornamelijk strategische en tactische) onderwerpen kunnen ook worden besproken.</p>

## 2.11 VERWERKING EN OPSLAG PERSOONSGEGEVENS

Dit onderdeel geldt voor de persoonsgegevens die Ondernemer via Aanbestedende dienst ontvangt, onder andere voor het laten afleveren van bestellingen op thuislocaties van thuiswerkende medewerkers.

Nummer	Eis
AVG-01	Ondernemer voldoet als verwerkingsverantwoordelijke aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en alle andere vigerende wetgeving rondom het omgaan met persoonsgegevens van medewerkers van Aanbestedende dienst en andere personen waarmee Ondernemer via Aanbestedende dienst in aanraking komt.
AVG-02	Ondernemer is akkoord dat op eerste aangeven van Aanbestedende dienst de Verwerkersovereenkomst die als bijlage bij deze Aanbesteding is gevoegd (zie Bijlagen 15, 15A en 15B) wordt gesloten tussen Ondernemer en Aanbestedende dienst, indien

	Aanbestedende dienst dat op enig moment van toepassing acht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
AVG-03	Ondernemer gebruikt de bij eis AVG-01 genoemde persoonsgegevens (waaronder naam, afleveradres, telefoonnummer, Instituut) alleen voor het verzenden en afleveren van bestelde artikelen, en voor de facturatie. Ondernemer gebruikt de persoonsgegevens niet voor het sturen van nieuwsbrieven, reclame, marketing, vragenlijsten, andere communicatie of voor andere doeleinden.
AVG-04	Ondernemer deelt de van, via of over Aanbestedende dienst ontvangen persoonsgegevens niet met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor het afleveren van artikelen.
AVG-05	Ondernemer slaat de persoonsgegevens alleen op wanneer dit noodzakelijk is voor het afleveren van de artikelen.
AVG-06	Ondernemer bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk voor het proces van afleveren van de artikelen.
AVG-07	Ondernemer geeft op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, schriftelijk aan welke persoonsgegevens Ondernemer heeft opgeslagen van, via of over Aanbestedende dienst.
AVG-08	Ondernemer verwijdert op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst een gedeelte van, of alle, persoonsgegevens die Ondernemer van, via of over Aanbestedende dienst heeft ontvangen.
AVG-09	Ondernemer verwijdert na afloop van de Raamovereenkomst alle persoonsgegevens die hij van, via of over Aanbestedende dienst heeft ontvangen en/of opgeslagen.
AVG-10	Ondernemer slaat persoonsgegevens van, via of over Aanbestedende dienst alleen op (op servers) binnen de EU.
AVG-11	Ondernemer zorgt ervoor dat de data infrastructuur en data opslag goed beveiligd zijn. Ondernemer draagt zorg voor de beveiliging van persoonsgegevens volgens geldende best/good practices.  Voorbeelden van dergelijke best/good practices zijn: persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen, toegang tot systemen met deze gegevens is beperkt tot systemen en personen die deze toegang nodig hebben en wordt bewaakt (monitring/audittrail/logging), en Ondernemer heeft een uitgewerkte autorisatiematrix voor toegang tot de systemen.
AVG-12	Ondernemer heeft een informatiebeveiligingsbeleid en een privacyverklaring, welke op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één (1) werkdag, voor Aanbestedende dienst inzichtelijk zijn.
AVG-13	Als er een inbreuk op de informatiebeveiliging plaatsvindt, informeert Ondernemer direct de personen waarvan de gegevens ongeautoriseerd zijn benaderd, gelezen of gekopieerd. Ook informeert Ondernemer direct de contactpersoon of -personen van het betreffende Instituut of Instituten.