

Bijlage 2 Programma van Eisen

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
Algemene eisen	
A1	Leverancier kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Kantoorartikelen zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
A2	Deelnemers hebben het recht om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussentijds te kiezen voor een ander Basisassortiment (A of B). Het tussentijds overstappen is kosteloos. Na wijziging zal de voor het betreffende Basisassortiment geldende Prijs Per Werkplek van toepassing zijn. Wijziging van het Basisassortiment (A of B) zal binnen 1 maand na een schriftelijk verzoek hiertoe zijn doorgevoerd.
A3	Het Basisassortiment A en B is op basis van functionaliteit beschreven. Aanbestedende dienst heeft geen eisen ten aanzien van merken en fabricaten. De door Leverancier te leveren Kantoorartikelen uit het Basisassortiment dienen volledig te voldoen aan de functionele eisen zoals vermeld in het Basisassortiment in <i>bijlage 12</i> van het Beschrijvend Document.
A4	Leverancier verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop van artikelen uit het Restassortiment. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan Deelnemer(s) aanprijzen van het Restassortiment dan wel het voorstellen van alternatieven voor Kantoorartikelen uit het Basisassortiment.
A5	Leverancier dient op verzoek van de contractmanager van Deelnemer artikelen te wijzigen dan wel toe te voegen in/aan het Basisassortiment. Wijzigingen dan wel toevoegingen dienen binnen 2 werkdagen na datum van aanvraag gerealiseerd te zijn door Leverancier en het doorvoeren van deze wijziging is kosteloos.
A6	Deelnemer(s) kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, Bestellers en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Een wijziging kan ook het krimpen van locaties betekenen. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen 2 werkdagen na datum van aanvraag door Leverancier te worden doorgevoerd.
A7	Levering van Kantoorartikelen ten behoeve van de Deelnemers vindt plaats op de locaties die zijn vermeld in <i>bijlage 11</i> van het Beschrijvend Document. De locatielijst in <i>bijlage 11</i> is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst zal zorgdragen voor het actueel houden van de adressenlijst en aanpassingen tijdig aan Leverancier kenbaar maken.
A8	Levering van Kantoorartikelen vindt plaats conform DDP (franco inclusief rechten) Incoterms 2010 in één of meerdere door Deelnemer(s) aangewezen centrale ruimte(s) binnen een afleveradres.
A9	Leverancier zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst één keer per halfjaar voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment.
A10	Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt (telefonisch of mail of ander kanaal) ter beschikking waar Bestellers van Deelnemer(s) terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Kantoorartikelen.
A11	De Kantoorartikelen voldoen aan: a. Wettelijke of andere eisen van (semi-) overheidswege gesteld (waaronder de Archiefwet voor archiefdozen); b. Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de Kantoorartikelen zijn bestemd; c. Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking; d. De eis dat de Kantoorartikelen goed functioneren, en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht; e. De eis dat het gebruik van de Kantoorartikelen niet leidt tot storingen voor of in (overige) producten en/of apparatuur waarvoor zij zijn bedoeld.
A12	Leverancier garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig (zie hiervoor eis 4B en 5B) worden geleverd.

Nr.	Omschrijving
A13	Leverancier neemt de fabrieksgarantie inclusief garantievoorwaarden van de apparatuur (printers) over van de fabrikant bij het gebruik van "huiskamer-" of gereconditioneerde (toner- en inkt)cartridges. De garantie is hierbij beperkt tot de eventuele schade die aantoonbaar is veroorzaakt (zoals beoordeeld en vastgesteld door een onafhankelijke expert) door het gebruik van huismerken of gereconditioneerde toner en inktcartridges.
A14	Leverancier garandeert voor Kantoorartikelen een garantietermijn van 1 jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan 1 jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
A15	Leverancier garandeert voor Kantoorartikelen met een houdbaarheidsdatum een garantietermijn tot tenminste de houdbaarheidsdatum. Op het moment van levering van deze artikelen dient de houdbaarheidstermijn nog minimaal 6 maanden te bedragen.
A16	Leverancier dient bij voorlopige gunning een concept implementatieplan met realistische tijdsplanning, een communicatieplan en een opstartplan per Deelnemer op te leveren. Op de datum van definitieve gunning kan dan direct met de implementatie gestart worden. Leverancier zal Aanbestedende dienst en Deelnemer wekelijks informeren over de voortgang van de implementatie.
A17	Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces verstoren. Leverancier dient in ieder geval in het implementatieplan relevante risico's en beheersmaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak bij de Deelnemers te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteedt aan: - De koppeling van het elektronisch berichtenverkeer tussen Leverancier en Deelnemers; - Borging van continuïteit in het geval van storingen in het elektronisch berichtenverkeer; - Beheersmaatregelen indien het Facturatie- en betalingsprocessen worden verstoord als gevolg van het niet of niet tijdig bevestigen van goederenontvangst door bestellers van de Deelnemers.

Nr.	Omschrijving
Bestellen en Leveren	
B1	Leverancier verplicht zich om op enig verzoek van de Deelnemer(s) Kantoorartikelen uit het Basisassortiment te leveren. Kantoorartikelen uit het Basisassortiment (A en B) worden door Leverancier geleverd tegen een vaste all-in PPW excl. BTW.
B2	Leverancier verplicht zich om op enig verzoek van de Deelnemer(s) Kantoorartikelen uit het Restassortiment te leveren. De Deelnemers hebben geen afnameverplichting voor Kantoorartikelen uit het Restassortiment. Kantoorartikelen uit het Restassortiment worden door de Leverancier geleverd tegen netto catalogusprijs excl. BTW per artikel. Dat wil zeggen de netto catalogusprijs excl. BTW zoals vermeld in de catalogus die bij de Inschrijving is aangeleverd.
B3	Leverancier zal uit het Restassortiment geen "alternatieve producten" leveren. Onder alternatieve producten worden verstaan Kantoorartikelen die reeds zijn opgenomen in het Basisassortiment en die identieke functionele kenmerken hebben.
B4	Leverancier levert de Kantoorartikelen per afleveradres in beginsel op minimaal één vast aflevermoment per week (maandag t/m vrijdag). Een lagere/hogere afleverfrequentie kan per Deelnemer worden overeengekomen zonder dat dit leidt tot bijkomende kosten. Het aflevermoment zal per Deelnemer(s) vastgelegd worden in de Nadere Overeenkomst.
B5	Leverancier garandeert dat bestellingen van Kantoorartikelen uit zowel het Basis- als het Restassortiment, die uiterlijk tot 14.00 uur op de werkdag voorafgaande aan de vaste afleverdag zijn gedaan, op de eerstvolgende vaste afleverdag en op het betreffende afleveradres worden afgeleverd.
B6	Bestellingen van Deelnemer(s) kennen geen minimale bestelwaarde. De leveringsfrequentie is omschreven in eis B4. Leverancier zal de Centraal Contractmanager van de Aanbestedende dienst tijdig informeren in geval van exceptioneel kleine bestellingen waardoor onder andere de duurzaamheids-doelstellingen van Aanbestedende dienst in het gedrang komen. Eén en ander dient ook vastgelegd worden in de managementrapportages.
B7	Leverancier accepteert bestellingen per e-mail, online webbased bestelsysteem of per Inkoopworkflowsysteem (eigen Inkoopstelsel/DigiInkoop). Per Deelnemer worden

Nr.	Omschrijving
	hierover afspraken vastgelegd in de Nadere Overeenkomst. <i>Bijlage 11</i> geeft inzicht in de gewenste manier van bestellen en factureren. Deelnemer(s) kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gewenste bestel- en factureringswijze zonder additionele kosten wijzigen/ aanvullen. Doorlooptijden van bedoelde wijzigingen zullen in nader overleg tussen partijen worden vastgesteld. Ten behoeve van bestellingen door de Deelnemers zal Leverancier een online bestelsysteem implementeren en beheren.
B8	Leverancier neemt alleen geautoriseerde bestellingen in behandeling. Bestellingen die niet voorzien zijn van de vooraf aan Leverancier bekend gemaakte benodigde autorisaties en toch worden geleverd, worden kosteloos door Leverancier teruggenomen.
B9	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende Kantoorartikelen wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Deelnemer opgehaald door Leverancier of voor rekening van Leverancier retour gezonden naar de Leverancier en zorgt Leverancier voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien de Besteller van de Deelnemer dat wenst, binnen 24 uur te worden afgehandeld.
B10	Leverancier stemt de juistheid van de bestelling met de Besteller af wanneer er bij de Leverancier een vermoeden bestaat van een buitengewoon afwijkende bestelling qua omvang of inhoud. Dit ter voorkoming van extra kosten voor foutieve grote bestellingen. Onder "afwijkend in omvang" wordt in elk geval verstaan: vanaf eenmaal zo groot als een gemiddelde bestelling.
B11	Leverancier biedt zonder additionele kosten, en zoals nader overeen te komen met de individuele Deelnemers, toegang tot: - Eén aparte digitale punch-out catalogus, samen te stellen in overleg met Aanbestedende dienst, voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. Voor het gehele Basisassortiment geldt een PPW, dit dient als zodanig voor de Besteller herkenbaar te zijn in de punch-out catalogus. Betreffende Kantoorartikelen worden door de Leverancier tegen € 0,00 geprijsd in de catalogus. - In deze catalogus zijn alleen de artikelen zichtbaar die door bestelgemachtigden volgens de contractafspraken zijn te bestellen. - Ten behoeve van de Deelnemers die gebruik maken van DigiInkoop en gebruik wensen te maken van een interne catalogus: Een interne catalogus in DigiInkoop, in Excel, op basis van een door de Aanbestedende dienst verstrekt upload-sjabloon voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. Deze catalogus zal in DigiInkoop worden ondergebracht (geen punch-out en geen webshop). Voor het gehele Basisassortiment geldt een PPW, dit dient als zodanig voor de Besteller herkenbaar te zijn in deze catalogus. Betreffende Kantoorartikelen worden door de Leverancier tegen € 0,00 geprijsd in de catalogus. - Eén digitale punch-out catalogus voor uitsluitend het Restassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. Voor de betreffende Kantoorartikelen geldt de overeengekomen netto catalogusprijs per artikel. Leverancier garandeert dat in deze digitale (punch-out) catalogus uitsluitend het Restassortiment zichtbaar is dat per Deelnemer is overeengekomen in de Nadere Overeenkomst. Deze catalogus van de leverancier is alleen zichtbaar voor in de NOK vermelde geautoriseerde bestelgemachtigden. - Eén digitale catalogus (webshop) met geautoriseerde toegang waaruit door bestellers kan worden besteld voor de Deelnemers die geen DigiInkoop of enig ander eigen systeem gebruiken. Hierbij kan ook sprake zijn van een aparte catalogus voor het basis- en het restassortiment. - In het Restassortiment komen geen "alternatieve producten" voor (zie ook <i>eis B3</i>). Voor de Belastingdienst geldt dat het voor de contractmanager (de zgn. "superuser") inzichtelijk moet zijn welke artikelen zichtbaar zijn voor de individuele Besteller van de Belastingdienst.
B12	De (punch-out)catalogus bevat verder: - De artikelbenaming/artikelfnummer volgens Beschrijvend document <i>bijlage 12</i>; - Bij artikelen waarbij dit functioneel is een kleurenfoto; - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); - Milieuvriendelijke/ Biobased kantoorartikelen zijn herkenbaar d.m.v. een duurzaam keurmerk of logo;

Nr.	Omschrijving
	- Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; - Omschrijving van het artikel; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort. Uitsluitend voor catalogus Restassortiment geldt aanvullend: vermelding netto (factuur)prijs excl. BTW per stuk en prijs per verpakkingseenheid met vermelding van aantal per verpakkingseenheid. Bij de uitwisseling van elektronische informatie / berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde BTW informatie (BTW code) meegegeven moeten worden.
B13	Leverancier beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten. In geval van een digitale en webbased catalogus (eigen website), beheert Leverancier gebruikersaccounts en wachtwoorden voor de Deelnemer(s): bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde Bestellers te kunnen worden geplaatst. Leverancier dient te voldoen aan wet- en regelgeving (zoals beveiliging van persoonsgegevens).
B14	Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi) is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de Deelnemers, beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7).
B15	Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Leverancier houdt een overzicht bij van de Bestellers en inlogcodes.
B16	Leverancier zorgt ervoor dat leveringen per bestelling worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats vermeld. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd waarop eveneens deze gegevens en een eventuele bestelreferentie van Besteller zijn vermeld. Specifieke eisen per Deelnemer, waaronder het aanbrengen van een uniek kenmerk aan de verpakking, worden in de Nadere Overeenkomst vastgelegd en kunnen niet leiden tot additionele kosten.
B17	Leverancier zorgt er bij leveringen voor dat duidelijk op de betreffende pakbon is aangegeven wat de inhoud is met vermelding van het aantal per artikel. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd.
B18	Leverancier zorgt bij leveringen per Euro-pallet dat duidelijk is aangegeven wat de inhoud van de Euro-pallet is. Bij elke colli is een pakbon toegevoegd waarop deze gegevens zijn vermeld. Op verzoek van de Deelnemer dienen de pakbonnen aan de buitenzijde van de verpakking te worden geplaatst.
B19	Leverancier gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is.
B20	Leverancier is op basis van het besluit beheer verpakkingen 2014 (Richtlijn (EU) 2018/852) verantwoordelijk voor het terugnemen van de verpakkingsmaterialen. (zonder additionele kosten).
B21	Bij het transport wordt gebruik gemaakt van voertuigen met een emissie norm van Euro VI of hoger.
B22	Eisen t.a.v. levertijdstoppen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Deelnemer of Besteller aan Leverancier kenbaar worden gemaakt en in de Nadere Overeenkomst worden vastgelegd. Leverancier dient hier bij leveringen rekening mee te houden. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op: - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Planningen met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederenontvangstpunten per afleverlocatie.
B23	Per Deelnemer worden afspraken in de Nadere Overeenkomst gemaakt over: - Wijze van bestelling in het Inkoopworkflowsysteem (EBF/DigiInkoop, deelnemersspecifiek systeem, e-mail); - Wijze van bestellen via webshop; - Samenstelling Restassortiment in de catalogus; - Wijze van facturering en betaling; - Aflevertijdstoppen;

Nr.	Omschrijving
	- Afleveradressen; - Administratieve/logistieke procedures; - Communicatie; - Toegangsregeling voor locaties en complexen.
B24	Leverancier stuurt (wanneer hierover geen afspraken zijn gemaakt), voor leveringen die bestaan uit meer dan 3 Euro-pallets tijdig een vooraankondiging aan de Besteller, met het aflevertijdstip opdat voorzorgsmaatregelen kunnen worden genomen voor ontvangst.
B25	Leverancier zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van de Deelnemer(s) of Besteller.
B26	Het bundelen van verschillende aanvragen tot 1 verpakking is ongewenst.
B27	Bij lever- of beschikbaarheidsproblemen van het basisassortiment wordt binnen 5 dagen een alternatief opgevoerd als basis artikel.

Nr.	Omschrijving
Prijs	
P1	De PPW voor de Leveringsvariant en Basisassortiment A en B zijn inclusief de kosten van, onbeperkte afname van Kantoorartikelen en inclusief alle kosten voor implementatie, levering, webshop, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten, exclusief BTW. Uitzondering hierop is de RvdK waarbij de PPW bepaald a.d.h.v. het aantal arbo werkplekken en de flex factor op een locatie.
P2	De artikel(catalogus)prijzen voor het Restassortiment zijn inclusief de kosten van de Kantoorartikelen inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten, exclusief BTW.
P3	Tussentijdse wijzigingen in het aantal werkplekken per Deelnemer van meer dan 5% worden binnen 1 kalendermaand nadat dit bekend is geworden, door de contractmanager van de betreffende Deelnemer aan Leverancier doorgegeven. Leverancier zal met ingang van de eerstvolgende kalendermaand op basis van het gewijzigde aantal werkplekken aan Deelnemer factureren. Tussentijdse wijzigingen van het aantal werkplekken per Deelnemer met minder dan 5% heeft geen invloed op de te factureren kosten. Wijzigingen van het aantal werkplekken hebben geen invloed op de Prijs Per Werkplek. Aanpassing van de Prijs Per Werkplek kan uitsluitend plaatsvinden als gevolg van: - Indexering (zie <i>eis P5</i>); - Wijziging van het Basisassortiment.
P4	Indien locaties van Deelnemers volledig worden afgestoten dan wel indien er een volledig nieuw afleveradres wordt geopend dan zal de contractmanager van de betreffende Deelnemer dit minimaal één maand van tevoren aangeven aan Leverancier. Indien bovengenoemde als gevolg heeft dat het aantal werkplekken met meer dan 5% wijzigt zal Leverancier met ingang van de eerstvolgende (volledige) betalingsperiode, nadat de locatie is afgestoten dan wel geopend, het gewijzigde aantal werkplekken x de geldende PPW, aan Deelnemer factureren.
P5	De PPW en de catalogusprijzen per artikel voor het Restassortiment zijn vast tot 1 januari 2023. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2023) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Consumentenprijsindexcijfer alle huishoudens (C09530, overig gedrukt materiaal en kantoorartikelen) volgens onderstaande rekenmethode: <u>(indexcijfer nieuwe jaar – indexcijfer oude jaar) / indexcijfer oude jaar x 100%</u>

Nr.	Omschrijving
	Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de centraal contractmanager van Aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Aanbestedende dienst, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71311NED&D1=4&D2=0,175-178,181-183,188-191,193-194,198-199,208,214-220,224,228-229,232&D3=168,181,194,219,232&HD=130422-1151&HDR=T,G2&STB=G1
P6	Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Leverancier (per Deelnemer) zorgen voor de nieuwe PPW en de nieuwe punch out catalogus met catalogusprijzen voor het Restassortiment. De aanpassingen worden minimaal 10 werkdagen (i.v.m. inleestijd prijslijst in EBF/DigiInkoop of enig ander deelnemersspecifiek systeem) voorafgaand aan de datum van herziening door Leverancier verspreid.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
M1	Leverancier dient te voldoen aan de minimeisen zoals vermeld in de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoorartikelen en printverbruiksartikelen zoals toners en inktcartridges. Zie <i>bijlage 14</i>. Mogelijke bewijsmiddelen voor deze eisen zijn: - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo; - Technisch dossier van de fabrikant; - Keuringsrapport van een erkende instantie; - Of gelijkwaardig.
M2	Leverancier toont op verzoek van Aanbestedende dienst aan of Kantoorartikelen voldoen aan de door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland opgestelde criteria.
M3	Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient minimaal 40% van het aangeboden basisassortiment te bestaan uit duurzame kantoorartikelen. Om aan te tonen dat de kantoorartikelen duurzaam zijn beschikken zij over een type 1 milieu-kenmerk zoals bijvoorbeeld Milieukeur, EKO keurmerk, EU Ecolabel, Blaue Engel, Nordic Swan. Voor artikelen waarin hoofdzakelijk hout (papier) is verwerkt kan dit ook worden aangetoond door middel van een keurmerk zoals FSC, PEFC of MTCS. Het percentage duurzame kantoorartikelen dient gedurende de contractperiode <u>jaarlijks met 5%</u> te worden verhoogd. Keurmerken die gelijkwaardig zijn aan bovengenoemde keurmerken worden ook geaccepteerd als bewijsmiddel.
M4	Internationale sociale-voorwaardenbeleid (ISV): De overheid verwacht van zijn Leveranciers dat ze mensenrechten respecteren en inzichtelijk hebben hoe hun keten eruit ziet, waar de producten en grondstoffen vandaan komen en welke risico's er spelen. Ook verwacht de overheid dat elk bedrijf waarmee ze een contract tekent hier een openbare commitment aan geeft. Enkel een verklaring is echter niet genoeg. Leverancier wordt daarom geacht due diligence te doen om betrokkenheid bij mensenrechtenschendingen te voorkomen en zo nodig aan te pakken. Leverancier spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven conform het onderstaande: - Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Leverancier aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces.

Nr.	Omschrijving
	- Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Leverancier verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. - Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de Leverancier jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Leverancier een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De door de Leverancier op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit: 1. Risicoanalyse productieketen, waarin het volgende is opgenomen: a. een beschrijving van de keten van het productieproces; b. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. 2. In het plan van aanpak mitigerende risico's zijn opgenomen: a. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Leverancier zal leveren om de risico's te mitigeren; b. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Leverancier zal leveren; 3. Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De jaarlijkse rapportage bevat in ieder geval: a. een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; b. de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; c. de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; d. informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Leverancier kan gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf
M5	CO2-Ambitieniveau (prestatieladder): Aanbesteder heeft als ambitie CO2-emissie te reduceren bij de opdrachten die voortvloeien uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer. Aanbesteder heeft ervoor gekozen om een kader, de CO2-prestatieladder, te hanteren waarbij de Opdrachtnemers invulling geven aan deze CO2-ambitie. Opdrachtnemer dient binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst minimaal CO2-ambitieniveau 3 te hebben bereikt zoals nader is beschreven in <i>bijlage 10</i> (Handboek CO2-prestatieladder 3.1). De Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het CO2-ambitieniveau 3 is voldaan. Bewijsmiddelen kunnen op twee manieren worden verstrekt aan Opdrachtgever: 1. door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO2-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in het Handboek CO2-Prestatieladder 3.1 (<i>bijlage 10</i>). of

Nr.	Omschrijving
	2. door een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien de Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Blijkt uit het (de) overgelegde bewijsmiddel(en) dat het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3 niet is gehaald, dan zal Opdrachtgever een EMVI-boete opleggen. De hoogte van deze boete is € 20.000,- indien het CO2-ambitieniveau 3 niet wordt behaald na 12 maanden. De boete kan jaarlijks tot en met het einde van de looptijd van de Overeenkomst opgelegd worden. Indien blijkt dat Opdrachtnemer het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3, 2 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst nog steeds niet heeft gehaald, heeft Opdrachtgever het recht om in overleg met de Deelnemer artikel 22.6 van de ARVODI 2018 in werking te stellen (zie hiervoor ARVODI 2018 <i>bijlage 7</i>). Meer informatie en achtergronden over de CO2-prestatieladder kunt u vinden in bijlage 10 en op de website van het SKAO. https://www.skao.nl Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer jaarlijks bewijs/certificering overleggen, zodat aan de hand daarvan nadere ambities kunnen worden besproken en gemonitord.

DigiInkoop, Leonardo en overige bestel- en factureringssystemen	
D1	Indien een Deelnemer vanaf 1 november 2021 van de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst gebruik wil maken van DigiInkoop, Leonardo of een ander bestel- en factureringssysteem (<i>zie bijlage 11</i>), dient Leverancier op deze ingangsdatum te zijn aangesloten op het betreffende systeem. Wat betreft DigiInkoop kan Leverancier gebruik maken van het DigiInkoop leveranciersportaal of van berichtenverkeer via Digipoort.
D2	Leverancier dient uiterlijk 10 werkdagen na voorlopige gunning van de Raamovereenkomst (de go-live-datum) met succes een acceptatietest te hebben afgerond met Deelnemer(s) (dit geldt voor zowel het leveranciersportaal als voor berichtenverkeer via Digipoort en tevens de juiste werking van de Punch Out, Leonardo en de andere bestel- en factureringssystemen uit <i>bijlage 11</i>). Een succesvolle acceptatietest houdt in dat Leverancier en Deelnemer(s) hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de gevraagde systemen op de juiste wijze is verlopen. Leverancier dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt. Leverancier dient na de gunning in een Plan van Aanpak aan te geven hoe en wanneer de koppelingen met de gevraagde systemen worden gerealiseerd. Nadat de eerste acceptatietest is geslaagd, wordt met elke Deelnemer een separate acceptatietest gedaan. Indien blijkt dat Leverancier op afgesproken go-live datum niet zal zijn aangesloten op Digipoort, Leonardo en de overige genoemde systemen (en de acceptatietest niet succesvol heeft afgerond), gebeurt communicatie van de inkoop gerelateerde berichten via het leveranciersportaal.
D3	Wanneer een Deelnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst bij de Leverancier verzoekt om met DigiInkoop te werken, garandeert Leverancier alles in het werk te stellen waaronder capaciteit beschikbaar te stellen om binnen één kalendermaand succesvol een acceptatietest te hebben afgerond met de betreffende Deelnemer. Dit kan via hetzij het leveranciersportaal, hetzij via Digipoort. Indien blijkt dat Leverancier op afgesproken go-live datum niet is aangesloten de acceptatietest niet succesvol heeft afgerond (niet is aangesloten op Digipoort), vindt communicatie plaats via het leveranciersportaal.
D4	Indien Leverancier zijn ordersysteem met een directe koppeling heeft aangesloten via Digipoort op DigiInkoop, Leonardo en de overige gevraagde systemen, garandeert

DigiInkoop, Leonardo en overige bestel- en factureringssystemen	
	Leverancier dat zijn systeem tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur) een beschikbaarheid heeft van tenminste 99,8%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het systeem worden buiten kantooruren uitgevoerd. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Deelnemer(s). Deze eisen gelden ook in het geval van een (punch out) koppeling van de webshop aan de inkoopssystemen van de Deelnemer(s).
D5	Aanbestedende dienst berekent geen kosten aan Leverancier voor aansluiting op DigiInkoop, Leonardo en de overige gevraagde systemen. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigiInkoop, Leonardo en de overige gevraagde systemen komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan leverancierszijde voor rekening van de Leverancier. De kosten die Leverancier in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening. Leverancier dient zich (kosteloos) aan te passen aan eventuele wijzigingen in systemen en of nieuw te implementeren systemen. Hetzelfde geldt in geval van een (punch out) koppeling van de webshop aan het inkoopstelsel van de Deelnemer(s).

Nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
F1	Facturering PPW (geldt voor de Leveringsvariant en Basisassortiment A en B): Facturering per Deelnemer geschiedt per periode achteraf (maand of kwartaal) op basis van het aantal werkplekken x de geldende PPW. Op de betreffende factuur dient minimaal het volgende vermeld te worden: naam Deelnemer, betreffende locatie, aantal werkplekken, de prijs per werkplek en het totaalbedrag en BTW. In de Nadere overeenkomst per Deelnemer kunnen over de factureringsperiode en -specificaties nadere afspraken worden vastgelegd waaronder ook mogelijkheid tot toepassen van enige vorm van elektronisch (bestellen en) factureren of DigiInkoop. In <i>bijlage 11</i> is aangegeven van welke factureringssystematiek de verschillende Deelnemers (naar huidig inzicht) gebruik zullen maken. Dit is aan verandering onderhevig.
F2	Facturering bestellingen uit Restassortiment: Facturering geschiedt per Deelnemer. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam Deelnemer, naam van de Besteller, bestel- en/ of leverdatum, afleverlocatie, ordernummer, afroeporder, aantal en benaming van de geleverde zaken, netto stukspreis en totaalpreis en eventuele betalingskorting en BTW. In de Nadere overeenkomst kunnen hierover nadere specifieke wensen worden vastgelegd. Om het aantal (papieren) facturen terug te dringen, zal Leverancier de mogelijkheid bieden aan Deelnemer om één (verzamel) factuur per maand te ontvangen. In de Nadere overeenkomst per Deelnemer kunnen over de factureringsperiode en -specificaties nadere afspraken worden vastgelegd waaronder ook mogelijkheid tot toepassen van enige vorm van elektronisch (bestellen en) factureren (o.a. DigiInkoop). De financiële administraties van de Deelnemers herkennen geen € 0,00 factuur. Het minimale factuurbedrag dient dus € 0,01 te bedragen (hiervoor stuurt Leverancier geen factuur). In <i>bijlage 11</i> is aangegeven van welke factureringssystematiek de verschillende Deelnemers (naar huidig inzicht) gebruik zullen maken. Dit is aan verandering onderhevig.
F3	Facturering geschiedt vanaf 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het (IBAN) bankrekeningnummer van de Leverancier.
F4	Leverancier dient de gegevens zoals overeengekomen met Deelnemer op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Deelnemer

Nr.	Omschrijving
	gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens erop vermeld staan.
F5	Retourzendingen van bestellingen uit het Restassortiment worden door Leverancier verrekend d.m.v. een creditnota. Op verzoek van de Deelnemer moet dit ook via DigiInkoop mogelijk zijn.
F6	Leverancier dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Leverancier.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
C1	Minimaal 1 keer per jaar, of vaker als Aanbestedende dienst dat nodig acht, vindt strategisch overleg plaats tussen de categoriemanager en centraal contractmanager van Aanbestedende dienst en Leverancier. <u>Inhoud overleg:</u> Vooruitblik middellange- en lange termijn, relevante ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid, marktontwikkelingen, tevredenheid over leveringen, maatschappelijk verantwoord inkopen, innovaties, bespreken geconsolideerde management rapportage, algehele waardeontwikkeling relatie, grote knelpunten, escalatie structurele problemen uit tactisch overleg, contractverlenging.
C2	Minimaal 1 keer per jaar, of vaker als Aanbestedende dienst dit nodig acht, vindt tactisch overleg plaats tussen de centraal contractmanager van Aanbestedende dienst en Leverancier. <u>Inhoud overleg:</u> Vooruitblik middellange termijn, prestatiemeting op de drie resultaatgebieden, escalatie problemen bij deelnemer, structurele problemen, evaluatie management-gegevens, afstemming contractverlenging/contractexpiratie, contractmutaties.
C3	Minimaal 4 keer per jaar, of vaker als Deelnemer dit nodig acht, vindt decentraal operationeel overleg plaats tussen decentraal contractmanager Deelnemer en Leverancier. <u>Inhoud overleg:</u> Vooruitblik korte en middellange termijn. Terugblik laatste periode, operationele acties, evaluatie managementgegevens en scores op de vier resultaatgebieden, facturatie, klachten en complimenten.
C4	Leverancier heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Leverancier rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Hierbij wordt zowel rekening gehouden met overconsumptie en of onderconsumptie. Indien dit voorvalt gaat leverancier met Opdrachtgever in gesprek. Met de centraal contractmanager van Aanbestedende dienst worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 4 weken na afloop van elk kwartaal levert Leverancier een digitale rapportage in een Excel bestand aan de Deelnemer en een verzamelrapportage die betrekking heeft op alle Deelnemers aan de Centraal Contractmanager van Aanbestedende dienst. De rapportage omvat; <u>Per Deelnemer/per locatie:</u> - De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's van de vier resultaatgebieden; - Een afname op artikelniveau, met vermelding van artikelnummer, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid), gesorteerd in Basis- en Restassortiment; - Voor het Restassortiment geldt dat aanvullend op het bovengenoemde ook de bedragen in euro wordt gerapporteerd; - Een afname op artikelniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's; - Indien een artikel wordt vervangen door een alternatief artikel, dient dit in de rapportage te worden weergegeven;

Nr.	Omschrijving
	- De omzet per productcategorie (zie begrippenlijst onder Kantoorartikelen), per kwartaal en cumulatief; - De afgenomen Kantoorartikelen die wel en die niet voldoen aan de duurzaamheidseisen zoals vastgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland voldoen in hoeveelheden en euro's en een overzicht afgenomen Biobased en "groene" artikelen in hoeveelheden en euro's; - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten per deelnemer, met omschrijving van de aard van de klacht en hoe de klacht is opgelost met vermelding van termijnen; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van Deelnemer en afleveradres; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op naam van de besteller; - Een actueel overzicht van het aantal werkplekken per locatie.
C5	Leverancier zal de centraal contractmanager van Aanbestedende dienst onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
C6	De KPI's en formats voor de managementrapportage dienen tijdens de implementatieperiode binnen 2 maanden na definitieve gunning te worden vastgesteld.