

Bijlage 2 Programma van eisen (PvE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Levering.
Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.		Omschrijving
Algemeen		
1 A	Eis	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan De productgroepen: - Catering (basisassortiment) - Schoonmaak (basisassortiment) - Kantoorapparatuur - Overige Kantoorbenodigdheden zoals omschreven in het Beschrijvend Document, paragraaf 1.2 en het daarbij behorende "Prijsinvulformulier" bijlage 3a
2 A	Eis	Opdrachtnemer dient bereid te zijn om op verzoek van Opdrachtgever producten toe te voegen aan het assortiment
3 A	Eis	Opdrachtnemer garandeert levering met een landelijke dekking op alle huidige (bijlage 10) en toekomstige nieuwe RWS locaties. Ook als dit een eiland betreft. Levering van het product/ de producten vindt plaats op de RWS locaties. Opdrachtgever is gerechtigd (het aantal) afleverlocaties te herzien.
4 A	Eis	Indien een artikel niet meer leverbaar is omdat de producent gestaakt is met de productie hiervan, zal Opdrachtnemer een passend, minimaal kwalitatief en functioneel gelijkwaardig artikel leveren tegen dezelfde prijs, echter alleen nadat de contactpersoon van Opdrachtgever hiermee heeft ingestemd.
5 A	Eis	Indien Eis 4 niet uitvoerbaar is omdat geen passend, kwalitatief en functioneel gelijkwaardig artikel in de markt beschikbaar is, zal Opdrachtnemer bij een eventuele dreiging van een dergelijke situatie de Contactpersoon van Opdrachtgever hiervan vroegtijdig op de hoogte stellen, maar niet later dan 14 dagen voorafgaand, met als doel te komen tot een passende oplossing voor Opdrachtgever.
6 A	Eis	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om acquisitie te plegen binnen de eindgebruikersgroep van Opdrachtnemer met als doel het willen verkopen van producten en diensten die buiten de scope van de Overeenkomst vallen.
7 A	Eis	De Opdrachtnemer zorgt voor afvoer van verpakkingsmaterialen. Leveringen dienen in overleg met de locatiebeheerders te worden gepland zodat er een minimale belasting voor de processen van Opdrachtgever ontstaat.
8 A	Eis	Levering op locaties geschied op de aangegeven plaatsaanduiding, welke volgt na definitieve gunning. Indien dit niet mogelijk is door het huidige COVID-19 virus of andere buiten de macht van Opdrachtnemer liggende redenen, zal in overleg met Opdrachtgever een andere plaats worden gekozen.
9 A	Eis	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mag Opdrachtgever voor alle productgroepen producten wijzigen of "nieuw" toevoegen, zonder dat hier additionele kosten voor in rekening worden gebracht. Om die reden wordt aanspraak gemaakt op het gehele assortiment van Opdrachtnemer. De producten die "nieuw" worden uitgevraagd dient Opdrachtnemer tegen marktconforme prijzen aan te bieden.
10 A	Eis	De verwerking van wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen van artikelen op verzoek van Opdrachtgever, dienen binnen 3 dagen te zijn doorgevoerd.
11 A	Eis	Opdrachtnemer dient te allen tijde marktconforme prijzen aan te bieden voor artikelen uit de productgroepen Kantoorapparatuur en Overige Kantoorbenodigdheden, alsmede voor nieuw toegevoegde producten uit de productgroepen Catering- en Schoonmaakartikelen. Opdrachtnemer legt hierover verantwoordelijkheid af binnen de periodieke managementrapportage als onderdeel van de KPI's. Opdrachtnemer dient, op aanvraag van Opdrachtgever, voor specifieke artikelen (te selecteren door Opdrachtgever) middels een transparante berekening inzicht te geven in de prijsopbouw om zo marktconformiteit aan te tonen.

Nr.		Omschrijving
		Indien blijkt dat er geen marktconforme prijzen worden gehanteerd, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de producten bij een andere leverancier, en dus buiten de raamovereenkomst, af te nemen.
12 A	Eis	Sinds 1 juli 2021 zit er statiegeld op kleine flessen frisdrank en water. Opdrachtnemer zorgt voor inrichting van de terugname van deze kleine flessen. De exacte inrichting hiervan vindt bij implementatie van de Raamovereenkomst plaats, in overleg met Opdrachtgever.
13 A	Eis	Opdrachtnemer stuurt per maand een verzamelfactuur van alle ingezamelde flessen. De pakbonnen van inname die getekend zijn voor akkoord door een medewerker van Rijkswaterstaat, worden als bijlage aan de factuur toegevoegd.

Nr.	Type	Omschrijving
Bestellen		
1 B	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich om op enig verzoek van de Opdrachtgever de artikelen uit het Basisassortiment te leveren. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting voor de artikelen uit het basisassortiment. Artikelen uit het Basisassortiment worden door Opdrachtnemer geleverd tegen een vaste all-in prijs zoals ingevuld op het prijsinvulformulier, bijlage 3a.
2 B	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich om op enig verzoek van Opdrachtgever artikelen uit de overige productgroepen, zijnde "kantoorapparatuur" en "Overige kantoorbenodigdheden" te leveren. Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting voor de artikelen uit de overige productgroepen. Artikelen uit de overige productgroepen worden door Opdrachtnemer geleverd tegen netto catalogusprijs excl. BTW per artikel.
3 B	Eis	Bestellingen kennen geen minimale bestelwaarde. De leveringsfrequentie is omschreven in eis 2L. Opdrachtnemer zal de bevoegd Besteller van Opdrachtgever tijdig informeren in geval van exceptioneel kleine bestellingen waardoor onder andere de duurzaamheids-doelstellingen van Opdrachtgever in het gedrang komen. Eén en ander dient ook vastgelegd worden in de managementrapportages zoals vermeld in eis 3C.
4 B	Eis	Opdrachtnemer accepteert bestellingen online webbased bestelsysteem of per Inkoopworkflowsysteem (eigen Inkoopstelsysteem/DigiInkoop). Na gunning worden hierover definitieve afspraken gemaakt. Opdrachtgever kan 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 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een online bestelsysteem implementeren en beheren.
5 B	Eis	Opdrachtnemer neemt alleen geautoriseerde bestellingen in behandeling van door Opdrachtgever aangewezen bevoegde Bestellers. Bestellingen die niet voorzien zijn van de vooraf aan Opdrachtnemer bekend gemaakte benodigde autorisaties en toch worden geleverd, worden kosteloos door Opdrachtnemer teruggenomen.
6 B	Eis	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 Opdrachtgever opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe Levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe Levering dient, indien de Besteller van de Opdrachtgever dat wenst, binnen 24 uur te worden afgehandeld en geleverd.
7 B	Eis	Opdrachtnemer stemt de juistheid van de bestelling met de Besteller af wanneer er bij de Opdrachtnemer 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.
8 B	Eis	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten:

Nr.	Type	Omschrijving
		- Eén aparte digitale punch-out catalogus, samen te stellen in overleg met Opdrachtgever en die desgewenst losstaat van het online bestelsysteem van Opdrachtgever, voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. - Ten behoeve van de interne catalogus: - Een interne catalogus in DigiInkoop, in Excel, op basis van een door de Opdrachtgever verstrekt upload-sjabloon voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. - Eén digitale punch-out catalogus voor zowel het Basis als het Overige assortiment waaruit door Bestellers kan worden besteld. Daarbij de mogelijkheid om per Besteller aan te geven welke artikelen besteld kunnen worden door middel van autorisatieniveaus. Opdrachtnemer garandeert dat in deze digitale (punch-out) catalogus uitsluitend het basisassortiment en overige assortiment zichtbaar is, zoals door Opdrachtgever is samengesteld. Deze dient compatibel te zijn met het bestelsystemen van Opdrachtgever.
9 B	Eis	De (punch-out)catalogus bevat verder: - Een vast(e) artikelbenaming/artikelnummer die enkel bij hoge uitzondering gewijzigd wordt; - Bij artikelen die een functionele benaming bevatten, een kleurenfoto; - Het merk van het artikel wordt benoemd (ook wanneer dit het huismerk betreft); - Een omschrijving van het artikel; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort. Uitsluitend voor catalogus Overig assortiment 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) worden meegegeven.
10 B	Eis	Opdrachtnemer beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten. Wijzigingen in de catalogus dienen onderling gecommuniceerd te worden. Versiebeheer i.c.m. met een wijzigingenoverzicht is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en wordt, per kwartaal, gerapporteerd aan de contractmanager van Opdrachtgever. Wijzigingen in artikelnummer/artikelnaam dienen een uitzondering te zijn en worden zo veel als mogelijk voorkomen. Bij een nieuw/alternatief product wordt hetzelfde kenmerk toegepast en wordt Opdrachtgever en de door haar aangewezen Bestellers geïnformeerd. Per artikel dient één specifiek kenmerk gegeven te worden dat niet veranderd. In geval van een digitale en webbased catalogus (eigen website via een Punch Out verbinding), beheert Opdrachtnemer gebruikersaccounts en wachtwoorden voor Opdrachtgever: bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde Bestellers te kunnen worden geplaatst. Opdrachtnemer dient te voldoen aan wet- en regelgeving (zoals beveiliging van persoonsgegevens) zoals toegelicht in Eis '1 V' tot en met Eis '13 V' van dit Programma van Eisen.
11 B	Eis	Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi) is, ten behoeve van het doen van bestellingen door Opdrachtgever, beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7).
12 B	Eis	Opdrachtnemer neemt de door Opdrachtgever aangeboden gebruikte verpakkingen, waaronder ook pallets worden verstaan, van Opdrachtnemer zonder additionele kosten retour en recyclet deze volledig door deze te hergebruiken of aan te bieden aan de daarvoor bestemde afvalstroom.
13 B	Eis	Verpakkingen dienen te voldoen aan de uitgangspunten zoals verwoord in het "Besluit beheer verpakkingen 2014". https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2016-01-01

Nr.	Type	Omschrijving
14 B	Eis	Eisen t.a.v. levertijdstoppen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per locatie of Besteller aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Opdrachtnemer 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.
15 B	Eis	Opdrachtnemer 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.
16 B	Eis	Opdrachtnemer zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Opdrachtgever.
17 B	Eis	Opdrachtnemer geeft de mogelijkheid artikelen per stuk te leveren op kleinere locaties. Dit geldt hoofdzakelijk voor die locaties waar slechts één of enkele personen werkzaam zijn.

Nr.		Omschrijving
Levering & Retour		
1 L	Eis	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98%. Dat wil zeggen dat 98% van de leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd.
2 L	Eis	Opdrachtnemer garandeert levering binnen maximaal 3 werkdagen na besteldatum voor artikelen uit het basisassortiment en 5 werkdagen na besteldatum voor artikelen uit de overige productgroepen, zijnde Kantoorapparatuur en Overige Kantoorbenodigdheden.
3 L	Eis	Opdrachtnemer garandeert voor producten met een houdbaarheidsdatum een garantietermijn tot tenminste de houdbaarheidsdatum. Op het moment van levering dient de houdbaarheidstermijn nog minimaal 6 maanden te bedragen.
4 L	Eis	Opdrachtnemer is het niet toegestaan om voor de artikelen van het basisassortiment naast de inschrijfprijzen per verpakking zoals opgegeven in het "prijsinvulformulier" van bijlage 3A, kolom J, enig andere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Er dient daarvoor derhalve een All-In prijs afgegeven te worden.
5 L	Eis	Opdrachtnemer probeert deelleveringen te voorkomen. Indien Opdrachtnemer genoodzaakt is tot deellevering, zal Opdrachtnemer een deellevering zonder enige additionele kosten, zoals vermeld in eis 4L, binnen 3 werkdagen afleveren.
6 L	Eis	Opdrachtnemer neemt bij een klacht het product kosteloos retour. Hiertoe behoort ook het terughalen vanaf de afleverlocatie en/ of kosteloos her-leveren van het vervangende product.
7 L	Eis	Opdrachtnemer heeft een signaalfunctie bij buitengewone/ afwijkende bestelopdrachten qua omvang en/ of inhoud. Opdrachtnemer neemt in een dergelijk geval contact op met de contactpersoon/ producteigenaar.
8 L	Eis	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Leveringen per bestelling worden verpakt. Op de verpakking dient, in de vorm van een aan de buitenkant van de verpakking geplaatste pakbon, direct zichtbaar te zijn: - de naam van de besteller, - Besteller, - evt. contactpersoon, - afleveradres, postcode en plaats
9 L	Eis	Opdrachtnemer zorgt bij levering voor een papieren pakbon. Bij levering mag naast een papieren pakbon een digitale pakbon worden toegevoegd.
10 L	Eis	De pakbon dient op de buitenkant van de verpakking aanwezig te zijn. Op de pakbon is, naast het gestelde in eis 8 L, zichtbaar: - welke artikelen de verpakking bevat - welke hoeveelheden er van elk vermeld artikel in de verpakking zitten. - wat de eventuele bestelreferentie van Besteller is.

Nr.		Omschrijving
11 L	Eis	Opdrachtnemer zorgt bij Leveringen per Euro-pallet dat duidelijk is aangegeven op de Euro-pallet wat de inhoud van de Euro-pallet is. Bij elke individuele verpakking op de europallet is een pakbon toegevoegd waarop de gegevens uit eis 8 L en eis 10 L zijn vermeld.
12 L	Eis	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever een schriftelijk bewijs dat de prestatie is geleverd/uitgevoerd (bijvoorbeeld door middel van pakbon, weegbon, urenbriefje of proces-verbaal van oplevering etc.). Specifieke afspraken hierover worden gemaakt bij implementatie van de Raamovereenkomst.

Nr.		Omschrijving
Service		
1S	Eis	Opdrachtnemer stelt één centraal klantenservicenummer ter beschikking waar Opdrachtgever telefonisch terecht kan voor vragen, klachten en opmerkingen over bestelopdrachten. Het nummer dient ten minste bereikbaar te zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Het tarief van dit servicenummer zal niet hoger zijn dan het normale standaard lokale telefoontarief in Nederland.
2S	Eis	De maximale responstijd voor het beantwoorden van vragen en klachten betreft 1 werkdag, in geval van een klacht dient Opdrachtnemer binnen 3 dagen een passende oplossing te bieden. Onder een passende oplossing wordt verstaan bij: - Een onjuiste en/ of beschadigde levering: her-levering en retourname op locatie; - Een manco: nalevering; - Een vermissing: her-levering.

Nr.		Omschrijving
Facturering en Betaling		
1 F	Eis	Facturatie dient digitaal plaats te vinden. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden om de factuur via E-facturatie https://www.logius.nl/diensten/e-factureren , DigiInkoop of elk ander elektronisch factuursysteem van Opdrachtgever aan te bieden. De 'Handreiking Basisfactuur Rijk' is als bijlage 11 bij deze aanbesteding gevoegd. Dit kan aan verandering onderhevig zijn.
2 F	Eis	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
3 F	Eis	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: - Naam van de Besteller; - Bestel- en/ of leverdatum; - Bestelnummer; - Afleverlocatie; - Ordernummer; - Afroeporder; - Aantal en benaming van de geleverde zaken; - Netto stuksprijs; - Totaalprijs en btw. Om het aantal facturen terug te dringen, zal Opdrachtnemer de mogelijkheid bieden aan Opdrachtgever om één (verzamel) factuur per maand te ontvangen (facturering 12 x per jaar).
4 F	Eis	Opdrachtnemer dient de gegevens zoals opgenomen in dit PvE op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens vermeld staan.
5 F	Eis	Retourzendingen van bestellingen worden door Opdrachtnemer bij de eerstvolgende factuur in mindering gebracht. Dus een creditpost op een debet factuur.
6 F	Eis	Opdrachtnemer 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

Nr.		Omschrijving
		verrekenend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
7 F	Eis	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever een schriftelijk bewijs dat de prestatie is geleverd/uitgevoerd (bijvoorbeeld door middel van pakbon, weegbon, urenbriefje of proces-verbaal van oplevering etc.). Specifieke afspraken hierover worden gemaakt bij implementatie van de Raamovereenkomst.
8 F	Eis	Per 1 juli 2021 zit er statiegeld op kleine plastic flessen frisdrank en water. De creditfacturen met betrekking tot het statiegeld mogen niet via het systeem DigiInkoop worden verrekenend.

Nr.		Omschrijving
Indexering		
1 I	Eis	De all-in prijzen zijn vast voor de duur van het eerste contractjaar van de Raamovereenkomst. De all-in prijs kan één maal per contractjaar, voor het eerst ingaande op 1 januari 2023 en vervolgens na één kalenderjaar worden aangepast. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Consumentenprijzen prijsindexcijfer, bestedingscategorie: 000000 "Alle Bestedingen" 2015=100, of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar. Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode, waarbij de peilmaand drie maanden voor het moment van indexering ligt. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk twee maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan de contractmanager van Opdrachtgever. Voor deze Raamovereenkomst geldt dat de indexering per maand januari kan plaatsvinden, de peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexering is oktober. De indexering wordt vastgesteld volgens de methode: Jaar mutatie indexcijfer maand nieuw t.o.v. maand oud, conform onderstaande berekening. Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de jaren aan onderstaande voorbeeld berekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend: <u>Indexcijfer nieuwe maand (oktober 2021) - Indexcijfer oude maand (oktober 2020)</u> Indexcijfer oude maand (oktober 2020) x 100% De betreffende indexcijfers staan op internet: StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (cbs.nl) Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek duidelijk de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers, aan. Een verzoek tot indexering dient uiterlijk 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexeringsverzoeken over

Nr.		Omschrijving
		voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
2 I	Eis	Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Opdrachtnemer zorgen voor de nieuwe catalogus met catalogusprijzen voor de productgroepen. De aanpassingen worden minimaal 20 werkdagen (i.v.m. inleestijd prijslijst in DigiInkoop) voorafgaand aan de datum van herziening door Opdrachtnemer verspreid.

Nr.		Omschrijving
Prijs		
1 P	Eis	Alle prijzen zijn All-In en exclusief BTW
2 P	Eis	In bijlage 3A "Prijsinvulformulier" geeft inschrijver een omschrijving per artikel, de verpakkingseenheid per artikel en vervolgens de prijs per verpakking met betrekking tot het basisassortiment. Vervolgens wordt de correctiefactor berekend. De correctiefactor wordt berekend door de vooraf opgegeven hoeveelheid per verpakking te delen door de aangeboden verpakking. De afwijking per verpakking mag maximaal 50% groter zijn dan de opgegeven verpakkingseenheid. Daarna wordt de inschrijfprijs per artikel bepaald door de afname verpakkingen per jaar te vermenigvuldigen met de inschrijfprijs per verpakking, welke vervolgens weer vermenigvuldigd wordt met de correctiefactor. Tot slot worden de prijzen van elk product afzonderlijk bij elkaar opgeteld om te komen tot een totaalprijs welke ingevuld dient te worden op het inschrijfbiljet bijlage 3. In het prijsinvulformulier bijlage 3a staat een volledige uitleg onder "tab 1" over de wijze van invullen van het prijsinvulblad. De wijze van levering van de artikelen uit het basisassortiment met betrekking tot de verpakkingseenheid en prijs mogen behoudens de indexering, Eis I1, niet gewijzigd worden.
3 P	Eis	De producten uit de overige productgroepen, zijnde Kantoorapparatuur en Overige Kantoorbenodigdheden, zijn exclusief BTW en dienen voor marktconforme prijzen te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Indien blijkt dat er geen marktconforme prijzen worden gehanteerd, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de producten bij een andere leverancier, en dus buiten de raamovereenkomst, af te nemen.
4 P	Eis	Opdrachtnemer dient, op aanvraag van Opdrachtgever, voor specifieke artikelen uit de productgroepen zoals omschreven in Eis 3 P van dit Programma van Eisen (te selecteren door Opdrachtgever) middels een transparante berekening inzicht te geven in de prijsopbouw om zo marktconformiteit aan te tonen.
5 P	Eis	De ingediende prijzen zijn All-In. Onder All-In verstaat Opdrachtgever onder andere, maar niet uitsluitend, inclusief overige kosten zoals, levering, reiskosten, aan- en afrijtijden, service, verpakking, retourkosten, alle overige kosten, etc. Zoals mede aangegeven bij Eis 4L

Nr.		Omschrijving
Communicatie en rapportage		
1 C	Eis	Minimaal 1 x per jaar, of vaker als Aanbesteder dit nodig acht, vindt tactisch overleg plaats op strategisch niveau tussen de contractmanager en Opdrachtnemer. Inhoud overleg: Vooruitblik middellange termijn, prestatiemeting op de drie resultaatgebieden, escalatie problemen bij Opdrachtgever, structurele problemen, evaluatie

Nr.		Omschrijving
		management-gegevens, afstemming contractverlenging/contractexpiratie, contractmutaties.
2 C	Eis	Minimaal 1 keer per jaar, maximaal 4 keer per jaar of zover de Opdrachtgever dit nodig acht, vindt operationeel overleg plaats tussen contractbeheerder, producteigenaar en Opdrachtnemer. Daarbij is minimaal diegene aanwezig die verantwoordelijk is voor en betrokken bij het dagelijks beheer van het contract. Inhoud overleg: Vooruitblik korte en middellange termijn. Terugblik laatste periode, operationele acties, evaluatie managementgegevens en scores op de vier resultaatgebieden, facturatie, klachten en complimenten.
3 C	Eis	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Met de contractmanager van de Opdrachtgever worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 4 weken na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale rapportage aan in een Excel bestand, aan de contractmanager en producteigenaar. De rapportage omvat per locatie: - De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's (zie eis 5C); - Een afname op artikelniveau, met vermelding van artikelnummer, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid), gesorteerd op Basis- en Restassortiment; - Voor het Restassortiment geldt dat aanvullend op het bovengenoemde ook de bedragen in euro wordt gerapporteerd; - Indien een artikel wordt vervangen door een alternatief artikel, dient dit in de rapportage te worden weergegeven; - Indien artikelen buiten het Basis- of Restassortiment worden afgenomen, dient dit in de rapportage te worden weergegeven. - 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 in hoeveelheden en euro's en een overzicht afgenomen "groene artikelen" in hoeveelheden en euro's en percentages; - De gemiddelde waarde per Levering per kwartaal en cumulatief; - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten, 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 afleveradres; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op naam van de Besteller; - Doorlooptijd van de levering.
4 C	Eis	Opdrachtnemer zal de contractmanager van Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
5 C	Eis	De KPI's en formats voor de managementrapportage dienen tijdens de implementatieperiode binnen 2 maanden na definitieve gunning te worden vastgesteld.

Nr.	Type	Omschrijving
Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid		
Indien bij de uitvoering van de opdracht noodzakelijk blijkt dat Opdrachtgever met Opdrachtnemer conform de vigerende wet- en regelgeving een verwerkersovereenkomst dient af te sluiten zijn onderstaande eisen van toepassing.		

Nr.	Type	Omschrijving
1 V	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet
2 V	Eis	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
3 V	Eis	Indien Opdrachtnemer het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen
4 V	Eis	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens
5 V	Eis	Eénmaal per jaar verstrekt Opdrachtnemer een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
6 V	Eis	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.
7 V	Eis	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht genomen te worden.
8 V	Eis	Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van het gebruik/verwerken van persoonsgegevens, een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is.
9 V	Eis	Naast het gestelde in eis 6 V geldt voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: - Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2019)); - Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan met onafhankelijke audits en/of onafhankelijke verklaringen en/of certificaten op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking; - Indien bepaalde onderdelen van de BIO 2019 volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen. Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits is voor rekening van de Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.
10 V	Eis	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
11 V	Eis	Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt die zijn aan te merken als bijzondere categorieën persoonsgegevens volgens de AVG.
12 V	Eis	Indien Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken en conform AVG verplicht is om een DPIA uit te voeren, dan voert zij deze uit en geeft Opdrachtgever inzicht in de resultaten voor zover deze relevant zijn in het kader van de Dienstverlening.

Nr.	Type	Omschrijving
13 V	Eis	Wanneer persoonsgegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Inschrijver, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen en persoonsgegevens zich bevinden. Indien er doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER plaatsvindt, mag dit uitsluitend in landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen. Zie hiervoor hoofdstuk 5 van de AVG.

Nr.		Omschrijving
DigiInkoop, Leonardo en overige bestel- en factureringssystemen		
1 D	Eis	Bij start van de overeenkomst (1-1-2022), wil Opdrachtgever onder de Overeenkomst gebruik maken van DigiInkoop. De Opdrachtnemer dient op deze ingangsdatum zo spoedig mogelijk te zijn aangesloten op DigiInkoop. Opdrachtnemer kan gebruik maken van het DigiInkoop leveranciersportaal of van berichtenverkeer via Digipoort.
2 D	Eis	Opdrachtnemer dient voor de ingangsdatum van de Overeenkomst (de go-live-datum) met succes een acceptatietest te hebben afgerond. (dit geldt voor zowel het leveranciersportaal als voor berichtenverkeer via Digipoort of een soortgelijk systeem en tevens de juiste werking van de Punch Out). Een succesvolle acceptatietest houdt in dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via DigiInkoop of een soortgelijk programma op de juiste wijze is verlopen. Opdrachtnemer dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt. Opdrachtnemer dient na de gunning in een Plan van Aanpak aan te geven hoe en wanneer de koppelingen met DigiInkoop of een soortgelijk systeem worden gerealiseerd. Nadat de eerste acceptatietest is geslaagd, wordt er een separate acceptatietest gedaan. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op afgesproken go-live datum niet zal zijn aangesloten op Digipoort of een soortgelijk systeem (en de acceptatietest niet succesvol heeft afgerond), gebeurt communicatie van de inkoopgerelateerde berichten via het leveranciersportaal.
3 D	Eis	Wanneer Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst bij de Opdrachtnemer verzoekt om met een systeem soortgelijk aan DigiInkoop te werken, garandeert Opdrachtnemer alles in het werk te stellen waaronder capaciteit beschikbaar te stellen om kosteloos binnen één kalendermaand succesvol een acceptatietest te hebben afgerond. Dit kan via hetzij het leveranciersportaal, hetzij via Digipoort of een soortgelijk systeem. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op afgesproken go-live datum niet is aangesloten de acceptatietest niet succesvol heeft afgerond (niet is aangesloten op Digipoort of een soortgelijk systeem), vindt communicatie plaats via het leveranciersportaal.
4 D	Eis	Opdrachtgever berekent geen kosten aan Opdrachtnemer voor aansluiting op DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan leverancierszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening. Hetzelfde geldt in geval van een (punch out) koppeling van de webshop aan het inkoopstelsel van Opdrachtgever.
5 D	Eis	Nadere informatie over Punch Out, DigiInkoop en Digipoort is te vinden in: https://www.logius.nl/diensten/digiinkoop/aansluiten/ , https://www.logius.nl/diensten/digiinkoop/ en https://www.logius.nl/diensten/digipoort/
6 D	Eis	Het systeem DigiInkoop zal naar alle waarschijnlijkheid tijdens de contractduur van de overeenkomst die met deze aanbesteding wordt beoogd worden vervangen. In dit geval garandeert Opdrachtnemer alles in het werk te stellen waaronder capaciteit beschikbaar te stellen om kosteloos binnen één kalendermaand succesvol een acceptatietest te hebben afgerond.

Nr.		Omschrijving
		Indien blijkt dat Opdrachtnemer op afgesproken go-live datum niet is aangesloten de acceptatietest niet succesvol heeft afgerond voor het systeem dat DigiInkoop opvolgt, vindt communicatie plaats via het leveranciersportaal.

Nr.		Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen		
1 M	Eis	Bij inschrijving dient de inschrijver een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NENEN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
2 M	Eis	Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen volgens één van onderstaande keurmerken, of een gelijkwaardig keurmerk: - Duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO; - Duurzame soja: RTRS; - Duurzame koffie thee en cacao: UTZ, Rainforest Alliance. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht.
3 M	Eis	Disposables dienen gemaakt te zijn van biobased of gerecyclede materiaal. Keukenpapier, servetten, bordjes en bekertjes dienen te zijn gemaakt van gerecyclede papiervezels of niet-gerecyclede papiervezels uit duurzaam beheerde bossen/ gewassen. Disposable bestek dient te zijn gemaakt van biobased materiaal. Definitie biobased (of hernieuwbaar) materiaal: Materiaal van biologische oorsprong, exclusief materiaal uit geologische afzetting of fossiele materialen. Het gaat om grondstoffen die bestaan uit biomassa. De biomassa kan direct toepasbaar zijn of gebruikt worden in een (chemisch proces) voor de productie van biobased materialen of producten. De definitie van biomassa sluit aan bij de transitieagenda biomassa en voedsel: 'biomassa is een hernieuwbare grondstof die reeds opgenomen CO2 vasthoudt. Biomassa is een verzamelnaam voor landbouwgewassen, hout, grassen, gewassen die in het water geteeld worden zoals algen en wieren en reststromen die in de keten van oogst tot en met consumptie en eindverwerking ontstaan. Ook producten gewonnen uit dierlijk restmateriaal rekenen we tot biomassa. Natuurlijke materialen mogen alleen onder de volgende voorwaarden worden meegeteld als hernieuwbaar : - Hout dat voldoet aan de "Dutch Procurement Criteria for Timber" ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, zie criterium '(verwerkt) hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen'. - Overige natuurlijke materialen: hernieuwbaar binnen 10 jaar Definitie gerecyclede grondstoffen: Materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Postconsumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Doorgaans is

Nr.		Omschrijving
		een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing.
4 M	Eis	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van: - naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; - datum uitgifte; - houtsoort en/of productbeschrijving; - volume of aantal van het geleverd product; - naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); - Chain-of-Custody certificaatnummer van de Opdrachtnemer.
5 M	Eis	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken , of gelijkwaardig.
6 M	Eis	De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces).
7 M	Eis	Bij het aangaan van de overeenkomst dient Opdrachtnemer aan te tonen dat er aan de eisen 1 M tot en met 6 M wordt voldaan, alsmede bij een wijziging in het assortiment en er een nieuw artikel wordt toegevoegd.
8 M	Eis	Internationale sociale-voorwaardenbeleid (ISV): De overheid verwacht van zijn Opdrachtnemers 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. Opdrachtnemer wordt daarom geacht due diligence te doen om betrokkenheid bij mensenrechtenschendingen te voorkomen en zo nodig aan te pakken. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. - Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. - Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De door Opdrachtnemer 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:

Nr.	Omschrijving
	a. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; b. een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; c. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. 3. 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 opgesteld zijn. Opdrachtnemer kan gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf