

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eis	Omschrijving
Eisen t.a.v. bestellen en leveren	
Eis 1.	Bestellingen Opdrachtgever bestelt middels de webshop van Opdrachtnemer. Bestellingen kunnen op incidentele basis ook per mail / telefonisch worden doorgegeven. Iedere locatie van Opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om meerdere accounts aan te maken van waaruit een bestelling klaargezet kan worden. Het is mogelijk om minimaal twee autorisatieniveaus aan te brengen (besteller en accodeerder). In de webshop zijn alle artikelen zichtbaar. Er geldt geen minimale bestelhoeveelheid. Per locatie kunnen er maximaal twee kosteloze spoedbestellingen (vandaag bestellen, volgende werkdag leveren) per jaar geplaatst worden. Vanaf de derde spoedbestelling mag Opdrachtnemer maximaal € 7,50 in rekening brengen voor een spoedbestelling.
Eis 2.	Orderbevestiging en levertijd Opdrachtnemer stuurt na iedere bestelling een orderbevestiging naar het mailadres dat gekoppeld is aan de locatieaccount. Op de orderbevestiging is uit te lezen wat de leverdatum van de bestelling is.
Eis 3.	Leveringen Inschrijver levert de Kantoorartikelen op een door Opdrachtgever te bepalen plaats in het gebouw af. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade. Alle bestellingen dienen binnen 3 werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres. Inschrijver zal spoedbestellingen de volgende schooldag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. In overleg met en na akkoord van Opdrachtgever kan worden afgeweken van deze uiterste levertermijnen. Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 uur en 15.30 uur. Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt Opdrachtnemer direct (binnen 24 uur op werkdagen) contact op met Opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Opdrachtnemer wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor Opdrachtgever te lang (door Opdrachtgever per geval te bepalen) duurt, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de bestelling (gedeeltelijk) kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen. Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op 1 afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door Opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld. Indien artikelen op een pallet geleverd worden, dan neemt Opdrachtnemer de pallet direct na levering weer mee. Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,- inclusief BTW mag Opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen. Deze verzendkosten zijn direct zichtbaar in de webshop op het moment dat er artikelen worden geselecteerd voor een bestelling.
Eis 4.	Retouren Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde Kantoorartikelen, kunnen binnen 10 werkbare schooldagen door Opdrachtgever aangemeld worden als retour. Mits ongebruikt, onbeschadigd en ongeopend. Opdrachtnemer zorgt voor de retourname. Hier zijn voor Opdrachtgever geen kosten aan verbonden. Opdrachtnemer mag in overleg met Opdrachtgever de retourname combineren met de volgende levering.

Eis 5.	Foutieve en/of beschadigde leveringen Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer binnen 10 werkbare schooldagen in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen 3 werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen tien 10 werkdagen door Opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
Eis 6.	Deelleveringen Deelleveringen worden zoveel als mogelijk voorkomen. Indien een deel van de bestelling niet leverbaar is neemt Opdrachtnemer contact op met de besteller. In overleg wordt bepaald of de gehele bestelling later geleverd kan worden of dat er een alternatief product (minimaal gelijkwaardig) voor dezelfde prijs wordt geleverd.
Eisen t.a.v. communicatie en contactpersonen	
Eis 7.	Managementinformatie Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever digitaal van managementinformatie (waar nodig in een bewerkbaar format) op de volgende niveaus: • Schoolniveau; • Centraalniveau. De rapportage dient zowel op stichtingsniveau als op locatieniveau, zonder meerkosten jaarlijks te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe jaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen (inclusief artikelnummers en omschrijving); • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • De leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • De netto prijslijst; • Het aantal retour zendingen; • Het aantal manco's; • Het aantal klachten (inclusief aard, type en de afhandeling daarvan); • Duurzame artikelen. De rapportage op stichtingsniveau dient bovenstaande informatie te bevatten van alle scholen en het bestuursbureau, waarbij de informatie per school is uit te lezen.
Eis 8.	Evaluatie 1x per jaar zal er op initiatief van Opdrachtnemer een evaluatie plaatsvinden op stichtingsniveau met Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever. Deze evaluatie zal plaatsvinden in september. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: de uitvoering van de opdracht, managementinformatie, contractoptimalisatie en de klachten en facturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken. Opdrachtnemer mailt het verslag binnen 14 kalenderdagen na de evaluatie naar de contractverantwoordelijke van Stichting SchOOL. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele nadere afspraken te maken met Opdrachtgever, al dan niet in verband met de evaluatie, die aan de overeenkomst worden toegevoegd en daarvan integraal deel uit zullen maken. Een individuele school kan ook een verzoek tot evaluatie doen, Opdrachtnemer zal in dat geval naar de locatie van de betreffende school gaan.
Eis 9.	Vast contactpersoon – algemeen Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon (per school en bestuursbureau), die de Nederlandse taal beheerst, beschikbaar voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.
Eis 10.	Helpdesk Opdrachtnemer beschikt over een telefonische en per e-mail bereikbare helpdesk welke beschikbaar is ter ondersteuning bij vragen over productinformatie, bestellingen, levertijden, manco's, calamiteiten, etc. Opdrachtnemer garandeert dat e-mails aan deze helpdesk, binnen 1 werkdag beantwoord worden (geen automatische reactie).

Eis 11.	Klacht Opdrachtnemer bevestigt een klacht van Opdrachtgever binnen 1 werkdag en voorziet deze in ieder geval van een eerste reactie.
Eisen t.a.v. personeel Opdrachtnemer	
Eis 12.	Instructies en veiligheidsvoorschriften Opdrachtgever De medewerkers/hulppersonen van Opdrachtnemer houden zich op de terreinen van Opdrachtgever aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever.
Eisen t.a.v. prijzen en facturatie	
Eis 13.	Inkoop-plus Opdrachtnemer gaat volledig akkoord met de inkoop-plus methodiek zoals omschreven in paragraaf 7.5 van het Bestek.
Eis 14.	Retourzendingen Retourzendingen worden apart gecrediteerd. Deze dienen gegevens te bevatten die het mogelijk maakt om na te gaan bij welke levering de retourzending hoort.
Eis 15.	Specifiek implementatieplan Opdrachtnemer stelt na gunning, in samenspraak met Opdrachtgever, een klant specifiek implementatieplan op en voert deze uit
Eis 16.	Facturatie Opdrachtnemer factureert per order (per locatie) zoals opgenomen in de overeenkomst.
Eis 17.	Prijsverhogingen- en verlagingen Verhogingen en verlagingen van de inkoopprijs worden direct doorgevoerd en middels de inkoopfactuur aangetoond. Alle verhogingen en verlagingen worden ter informatie gecommuniceerd aan de contractmanager van Opdrachtgever.
Webshop	
Eis 18.	Webshop Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle getoonde prijzen zijn de prijzen die Opdrachtgever betaalt (dus inclusief de opslagmarge) inclusief BTW. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient Opdrachtgever minimaal 2 werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer stelt een digitale handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe Opdrachtgever kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden, een favorieten lijst kan maken en de bestelhistorie kan inzien. Per locatie is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). De contractbeheerder van Opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle locaties van Opdrachtgever staan vermeld. De webshop werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de webshop is het niet nodig dat Opdrachtnemer zich op de infrastructuur van Opdrachtgever begeeft. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de webshop up-to-date is en blijft. In de webshop is het zichtbaar of een artikel op voorraad is of niet. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in afstemming met Opdrachtgever bepaalde productgroepen niet zichtbaar zijn in de webshop (bijvoorbeeld koffie- en theeproducten). Locaties moeten de mogelijkheid hebben om hun eigen bestellijst samen te stellen. Deze bestellijst is alleen inzichtelijk voor die locatie. Bij het plaatsen van een bestelling in de webshop moet een vrij invulveld beschikbaar zijn voor eventuele opmerkingen vanuit Opdrachtgever. De getoonde prijs in de webshop moet overeenkomen met de betreffende verpakkingseenheid.

Papier

Alle gestelde eisen ten aanzien van het papier zijn minimumeisen. Alle eisen kunnen dus worden gelezen als "of beter".

p-e-1	<u>gr/m²</u> 80 gr/m ²
p-e-2	<u>Absolute dikte (ISO 534)</u> Minimaal 104 Micron
p-e-3	<u>Ruwheid (ISO 8791)</u> 160 - 250 ml/min
p-e-4	<u>Stijfheid (ISO 2493)</u> MD 100 - 150mN / CD 35 - 60mN
p-e-5	<u>Absolute vochtigheid (ISO 287)</u> 4 - 5 %
p-e-6	<u>Zuurgraad (ISO 6588)</u> PH waarde tussen de 7,5 en 9,5
p-e-7	<u>Witheid D65 (ISO 11475)</u> Minimaal 161 CIE
p-e-8	<u>Opaciteit (ISO 2471)</u> Minimaal 92%
p-e-9	<u>Verpakking</u> Waterdampdicht
p-e-10	<u>Certificering</u> ISO14001 of EMAS / ISO 9001 / EU Ecolabel
p-e-11	<u>Runnability</u> U garandeert de runnability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur.
p-e-12	<u>Levertijd</u> De levertijd van papier is maximaal drie werkdagen na de bestelling
p-e-13	<u>Minimale afname</u> Er geldt geen minimale afname voor het papier
p-e-14	<u>Indexering</u> Het in de Inschrijving vermelde tarief voor 80 grams wit A4 en A3 papier staat vast tot en met 31 december 2021. Prijsaanpassingen kunnen na 31 december 2021 één keer per half jaar doorgevoerd worden op basis van het CBS-prijsindexcijfer voor Xerografisch papier (1 januari 2021=100).