



Bijlage 2 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Rijksbrede aanbesteding Facilitair Drukwerk 2021

Zaaknummer: 31164148

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen.....	3
Hoofdstuk 2 - Verwerken Drukwerkopdrachten	6
Hoofdstuk 3 - Personele eisen	12
Hoofdstuk 4 - (Elektronisch) bestellen	13
Hoofdstuk 5 - Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, Duurzaamheids- en Milieueisen en Drukwerkkwaliteit.	16
Hoofdstuk 6 - Internationale Sociale Voorwaarden.....	27
Hoofdstuk 7 - Social Return.....	28
Hoofdstuk 8 - Communicatie eisen.....	30
Hoofdstuk 9 - Financiële en Facturatie eisen	35
Hoofdstuk 10 - Managementinformatie	38
Hoofdstuk 11 - Prestatiemonitoring.....	40
Hoofdstuk 12 - Juridische eisen	43
Hoofdstuk 13 - Commerciële eisen	44

Inleiding

Dit Programma van Eisen bevat eisen die gelden voor beide percelen, tenzij expliciet in een eis voor een Perceel anders is aangegeven.

De aanbesteding Facilitair drukwerk en aanpalende dienstverlening, zoals (Rijks)Briefpapier, Enveloppen en Kettingformulieren bestaat uit de volgende te leveren productencategorieën onderverdeeld in de volgende perceelindeling.

De Perceelindeling is als volgt:

Perceel 1:

- Handelsdrukwerk
- Etiketten en stickers
- Visitekaartjes
- Dossieromslagen
- Briefpapier
- (Ketting)Formulieren
- Logopapier
- Schietschijven

Perceel 2: Enveloppen

De (nieuwe) milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Facilitair drukwerk zijn in het Programma van Eisen verwerkt.

Het in de milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Papier gemaakte onderscheid tussen productgroepen gebaseerd op papier op basis van teruggewonnen papiervezels (gerecycleerd papier) en papier op basis van niet gerecycleerde vezels (met mogelijk een percentage teruggewonnen vezels) wordt in dit Programma van Eisen gevolgd.

Koper streeft ernaar het aandeel gerecycleerd papier in Drukwerk te vergroten en stimuleert Deelnemers zo veel als mogelijk gebruik te maken van gerecycleerd papier bij de vervaardiging van Drukwerk.

Koper stelt in het kader van dit Programma van Eisen geen eisen aan de productiemethode voor het af te nemen Drukwerk. Gezien de verwachting van een afname van het aantal te bestellen Drukwerk vanwege efficiencyprogramma's van de Rijksoverheid, zoals 'Digitaal Tenzij' en of systeemvereenvoudigingen staat het Leveranciers vrij voor het Drukwerk het offsetdrukproces, het digitaal printproces of het inktjetprintproces te benutten, mits aan de gevraagde kwaliteitseisen wordt voldaan.

De milieucriteria voor Transportdiensten zijn eveneens verwerkt in dit Programma van Eisen omdat deze criteria een belangrijk en integraal onderdeel vormen van de keten tussen Koper/ Deelnemer, Leverancier en Transporteur en dragen bij aan invulling van de door het kabinet geformuleerde milieudoelstellingen.

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen

E-1	Leverancier garandeert landelijke dekking voor de uitvoering van de dienstverlening bij alle locaties/gebouwen/elk afleveradres van de Deelnemer als door Deelnemers is aangegeven.
E-2	Leverancier stelt na voorlopige gunning van de Overeenkomst direct een implementatiemanager aan. De implementatiemanager start met het opstellen van een door Koper goed te keuren implementatieplan. Deze eis tot het aanwijzen van een implementatiemanager en het starten met het opstellen van een implementatieplan houdt niet het recht op definitieve gunning in.
E-3	Leverancier legt het implementatieplan, dat op kosten van de Leverancier wordt opgesteld, uiterlijk tien (10) werkdagen na voorlopige gunning aan Koper voor en Koper stelt het implementatieplan vast. In het implementatieplan besteedt de Leverancier aan wie voorlopig is gegund, aandacht aan de wijze waarop hij uitvoering denkt te geven aan de testplannen per deelnemer behorend bij de verschillende percelen. Indien Koper het implementatieplan niet vaststelt, past Leverancier dit plan aan naar de wensen van Koper. Leverancier stelt het implementatieplan binnen 3 werkdagen bij en legt deze ter vaststelling aan Koper voor.
E-4	Leverancier start direct met de uitvoering van het implementatieplan als de Opdracht definitief aan hem is gegund. Eventuele kosten aan de zijde van de Leverancier verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Leverancier.
E-5	In het implementatieplan besteedt Leverancier aandacht aan het overnemen van de dienstverlening door de huidige Leverancier, het opstarten van de dienstverlening bij de locaties van de Deelnemers en aan de vastgestelde formats voor de managementinformatie.
E-6	Leverancier neemt op verzoek van Deelnemer en voor zover aan de orde, de huidige door Deelnemer al betaalde voorraad van Drukwerk, dat voor rekening van Deelnemer in voorraad staat bij de huidige Leverancier, kosteloos over, en plaatst deze voorraad in opslag. De betreffende transportkosten komen voor rekening van de latende Leverancier. Deelnemer kan op verzoek op basis van het voorraadbeheer aantonen dat het hier om betaalde voorraad gaat. De transportkosten van de (nieuwe) Leverancier aan Deelnemer kunnen separaat aan Deelnemer in rekening worden gebracht. Voor zover overname niet opportuun is, gaat Leverancier ermee akkoord dat Deelnemers de in voorraad staande bestelling laten leveren door de huidige Leverancier om daarmee kapitaalvernietiging en milieuvervuiling te voorkomen.

E-7	Leverancier maakt in het implementatieplan concreet wat van Koper en Deelnemers wordt verwacht gedurende de implementatieperiode. Het implementatieplan bevat o.a.: - De planning van de bezoeken aan de Deelnemers en de bijbehorende afleveradressen om een correcte eerste en volgende levering(en) te garanderen; - De wijze waarop de bestelprocedure van Deelnemers wordt verwerkt in het bestelproces van Leverancier; - De wijze waarop de factuurprocedure van Deelnemers wordt verwerkt in het facturatieproces van Leverancier; - De planning van afstemmingsoverleggen met Deelnemers, frequentie en onderwerpen vooraf aan de eerste levering. - De wijze waarop Leverancier Koper en de voor de implementatie verantwoordelijke contract- en Leveranciermanager van Koper actief informeert over de lopende implementatieprocedure. Daarbij houdt Leverancier rekening met de weergegeven communicatiestructuur onder Hoofdstuk 8. - Leverancier voegt een voorbeeld van de managementrapportage als bedoeld in Hoofdstuk 10 toe.
E-8	Leverancier verzorgt een presentatie (Fysiek, dan wel Digitaal) aan de Deelnemers in een gezamenlijke bijeenkomst van de Deelnemers (Klantenraad / Contactpersonenoverleg)
E-9	Leverancier zal het door Koper vastgestelde implementatieplan uiterlijk 31-07-2021 hebben uitgevoerd.
E-10	Leverancier moet direct na afloop van de implementatieperiode van de Overeenkomst als bedoeld onder E-9 producten en diensten kunnen leveren aan Koper en Deelnemers.
E-11	Leverancier conformeert zich aan de bezoekersregelingen / lokale omstandigheden en het huisreglement van Koper en Deelnemers.
E-12	Toegang tot de locaties van Koper, en Deelnemers wordt conform het beveiligingsbeleid van de CDV en Deelnemers geregeld. De Leverancier is aansprakelijk voor schade / verlies van sleutels/passen etc. in het bezit van Leverancier.
E-13	Aantoonbare schade voortvloeiend uit ondeugdelijk materiaal, of uit handelen van medewerkers van/namens Leverancier wordt op Leverancier verhaald.
E-14	Leverancier van elk Perceel zorgt voor een calamiteitenplan, dat voorziet in een zodanige aanpak van te voorziene calamiteiten waarmee een zo ongestoord mogelijke levering van producten wordt nagestreefd. Het calamiteitenplan gaat in op calamiteiten bij de locatie(s) van Leverancier en gedurende het transport van de producten van Leverancier naar Deelnemer.

E-15	Leverancier zorgt voor een uitwijkplan in geval van een calamiteit. Het uitwijkplan gaat uitsluitend in op een calamiteit met maximale impact, waarbij de gehele productie zowel kortdurend (<1 maand) en tijdelijk, als ook langdurend en definitief uitvalt en houdt rekening met de impact voor alle klanten van Leverancier.
E-16	Leverancier verklaart zich, op eerste verzoek van en in overleg met Koper, waar mogelijk in te spannen om bij calamiteiten de leveringen van een ander Perceel tijdelijk te verzorgen, indien een situatie van tekortkoming bij een (andere) gecontracteerde partij voor een ander Perceel zich voordoet en die gecontracteerde partij leveringen in geheel niet of onvoldoende kan verzorgen. Het verzorgen van de leveringen in een ander dan het gegunde Perceel heeft een tijdelijk karakter, binnen die tijdelijke situatie kan Koper afhankelijk van de aard en de duur van de tekortkoming zorg dragen voor een structurele oplossing. Leverancier zal de producten als dan leveren tegen dezelfde prijzen zoals die zijn overeengekomen met de gegunde Leverancier van het betreffende Perceel, eventueel vermeerderd met een toeslag voor aantoonbaar door Leverancier te maken extra kosten i.v.m. het tijdelijk leveren van Drukwerk binnen het andere Perceel. De bedoelde toeslag kan uitsluitend in rekening worden gebracht na voorafgaande instemming van Koper.

Hoofdstuk 2 - Verwerken Drukwerkopdrachten

	Product technische voorwaarden
E-17	Het Drukwerk dient te voldoen aan de Rijkshuisstijl, zoals beschreven op https://www.rijkshuisstijl.nl/ en up to date te worden gehouden. Hier staat informatie over het ontstaan en het gebruik van de Rijkshuisstijl. Waar in specificaties van de Rijkshuisstijl merknamen worden gebruikt moet eveneens, of gelijkwaardig, worden gelezen. Alle bedrukkingen zijn als gevolg van de Rijkshuisstijl (logo/beeldmerk, Rijkslint) altijd aan de bovenzijde aflopend. Bij speciale projecten kan van de Rijkshuisstijl worden afgeweken. Enkele Deelnemers (zoals de Belastingdienst, De Rechtspraak, Hoge Raad en de Politie), of onderdelen van Deelnemers zoals Medezeggenschapsraden, hanteren een van de Rijkshuisstijl afwijkende huisstijl; in die situaties dient het Drukwerk te voldoen aan de (huisstijl)specificaties van de Deelnemer. Rijkshuisstijl: https://www.rijkshuisstijl.nl/ Logo: https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-offline/logo/ Correspondentie (adresstickers, briefpapier, enveloppen, visitekaartje): https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/correspondentie Badges en tafelkaarten: https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/organisatiedrukwerk/badges-en-tafelkaarten
E-18	(De productie van) Drukwerk dient te voldoen aan de Rijkshuisstijl en/of de huisstijl van de Deelnemer en aan door de Deelnemer op te geven technische specificaties (zoals o.a. omschreven in het Beschrijvend Document en de Artikel- en prijslijsten). Het Drukwerk dient de test succesvol te doorlopen. Indien een voor productie van Drukwerk geoffreerde papiersoort wordt afgekeurd, dient Leverancier het Drukwerk vervaardigd van een andere papiersoort aan te bieden voor dezelfde prijs als voor het afgekeurde Drukwerk.

E-19	Leverancier dient bij de productie van Drukwerk een controle uit te voeren op de door Deelnemer aangeleverde technische specificaties. De controle heeft in ieder geval betrekking op: a. Compleetheid: zijn alle noodzakelijke gegevens en middelen aanwezig. b. Technische specificaties: voldoen de documenten en bestanden aan technische (vorm)eisen. c. Juistheid: is het aangekondigde document en de juiste versie ontvangen.
E-20	Koper en Deelnemer kunnen de kwaliteit van het Drukwerk laten beoordelen door een (externe) kwaliteitscontroleur. Leverancier dient desgewenst monsters van de te leveren producten te verstrekken aan Koper of Deelnemer om kwaliteitstests uit te voeren om te verifiëren dat het papier geschikt is voor kantoorgebruik. Voor het verzamelen van gegevens kan Deelnemer gebruik maken van het KPI overzicht (zie bijlage 14 van het Beschrijvend document).
E-21	Leverancier is in staat Drukwerk op afwijkende/bijzondere papiersoorten te leveren (maatwerk, of Drukwerk met bijzondere afwerking) en in het kader van duurzaamheid te innoveren. Dit dient te allen tijde met Koper te worden afgestemd.
E-22	Koper ziet het uitvoeren van (incidenteel) opmaak/DTP werkzaamheden als onderdeel van de dienstverlening.
E-23	Leverancier garandeert dat zijn geoffreerde Drukwerk / papiersoorten / formaten en gewichten storingsvrij enkelzijdig en dubbelzijdig te verwerken zijn voor het gebruik op de laser- en inkjetapparatuur van Deelnemers. <u>Indien er desondanks toch storingen en/of problemen plaatsvinden, bespreekt Koper deze met Leverancier en/of de Printerleverancier. Bij vaststelling dat de oorzaak van de storing(en) bij het drukwerk ligt, zorgt de Leverancier voor een passende oplossing.</u> Indien er desondanks toch storingen en/of problemen plaatsvinden, dient Leverancier dit met printerleverancier op te nemen en Koper hierover te informeren. Eventuele leveringsproblemen en/of kosten die hier bij komen kijken zijn voor rekening van Leverancier.
E-24	Vanwege de mogelijkheid van spoedaanvragen dient Leverancier altijd het voor Deelnemers benodigde papier voor de productie van het Basis assortiment op voorraad te hebben. (Zie https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-offline/papier)
E-25	Leverancier dient een up-to-date bestand (op een nader overeen te komen digitale gegevensdrager) aan te maken en te houden met overzicht van alle Drukwerk (inclusief artikelnummers, dienstonderdeel, specificaties, e.d.). Dit bestand blijft eigendom van Koper en dient door Leverancier aan Koper te worden overgedragen bij beëindiging van de Overeenkomst.

	Bronbestanden mogen uitsluitend na goedkeuring van de betreffende Deelnemer worden vernietigd en zijn eigendom van Koper.
E-26	Desgewenst zendt Leverancier presentie-exemplaren van het Drukwerk toe aan de Deelnemer. Ten behoeve van de Contract-, Categorie- en Leveranciersmanager van Koper wordt per bestelling een uitneem exemplaar bewaard ter beoordeling van de geleverde kwaliteit. Jaarlijks overlegt Leverancier met de Contract-, Categorie- en Leveranciersmanager, over de geleverde kwaliteit aan de hand van de uitneemexemplaren.
E-27	Opdrachtnemer dient elke bestelling binnen 1 werkdag schriftelijk, of elektronisch (per e-mail) te bevestigen aan de Deelnemer o.v.v.: Contractnummer van de Overeenkomst; Datum bestelling; Naam contactpersoon; Omschrijving productcode + artikelnummer; Ordernummer (SAP-nummer of anderszins); Afleverdatum en –locatie; Formaat; Aantallen; Omvang / oplage; Papierssoort; Afwerking; Netto prijs per product, het totaalbedrag excl. en incl. BTW, het BTW percentage en het BTW bedrag; Datum waarop noodzakelijke bestanden moeten zijn aangeleverd om de afgegeven planning te realiseren; Factuuradres. In onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken.
E-28	Leverancier mag geen kosten in rekening brengen voor een geannuleerde bestelling, waarvoor al door de Leverancier een drukproef is gemaakt. Koper gaat er hierbij vanuit dat dit slechts sporadisch zal voorkomen.
E-29	Koper en Deelnemers gaan uit van een constante druk kwaliteit en constante afmetingen van het Drukwerk vanwege de (mogelijke) automatische verwerking van Drukwerk. Leverancier dient, indien gewenst door Deelnemer, bij de eerste productierun van nieuw of gewijzigd Drukwerk binnen 3 werkdagen na ontvangst van een bestelling, een drukproef in Pdf-bestand (per e-mail) aan te leveren aan de Deelnemer. Indien de proefdruk op een andere manier aangeleverd dient te worden geeft de Deelnemer dit tijdig aan. Pas na akkoord van Deelnemer start Leverancier met de productie van het Drukwerk en vangt de levertermijn aan. Het is de verantwoordelijkheid van Leverancier om bij ongewijzigde herdrukken uit te gaan van eenzelfde kwaliteit als voorgaande drukken.

E-30	Leverancier dient - indien gewenst door, en in overleg met de Deelnemer - bij het drukken van (een deel van de) producten volgens gegeven specificaties een barcode te kunnen afdrukken, zoals de algemeen gebruikelijke UPC, EAN 13, Code 39, Code 93 en Code 128;
E-31	Leverancier dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren.
E-32	Eis 32 komt te vervallen.
E-33	Kosten voor testen tijdens de implementatiefase worden gedragen door de Leverancier.
E-34	De blauwe enveloppen voor de Belastingdienst maken een belangrijk deel uit van het volume van Perceel 2. Leverancier zal de door de Belastingdienst te bestellen blauwe enveloppen conform specificaties leveren. <u>Een envelop (voor elke deelnemer) moet er voor zorgen dat de tekst van de brief in de envelop onzichtbaar is. De inhoud van de envelop mag van buitenaf niet leesbaar zijn. De envelop mag niet doorschijnend zijn.</u>
E-35	Leverancier neemt indien Deelnemer daar om verzoekt gedurende de doorlooptijd uitschietmonsters uit de productie. Deze modellen moeten een representatief beeld weergeven van de totaal geproduceerde order. Op deze unieke modellen dienen d.m.v. een opvolgend nummer (bestelnummer en uitschietnummer) te zijn aangegeven uit welk deel van de productie dit model is genomen. Direct na beëindiging van de productie moeten de uitgenomen modellen door de Leverancier ter keuring worden aangeboden. De modellen moeten totaal afgewerkte producten zijn, tussentijdse controles worden door de Leverancier zelf en voor eigen rekening en verantwoording uitgevoerd. De frequentie van de uitschietmonsters wordt in overleg met de Deelnemer vastgesteld.
	Vorraden
E-36	Het staat Leverancier vrij (bijvoorbeeld vanwege het feit dat levering kan plaatsvinden in kleine oplages) teneinde een bedrijfseconomisch goede inschrijving te maken, op eigen initiatief en voor eigen rekening en risico een voorraad van Drukwerk aan te leggen. Leverancier dient in het geval van incidentele grote volumes, met specifieke deelnemer af te stemmen hoe levering tot stand komt.
E-37	Indien in specifieke gevallen de Leverancier in Opdracht van een Deelnemer wel voorraden aanhoudt, anders dan de voorraden die worden aangehouden om aan de leveringsvoorwaarden van onder de Overeenkomst te bestellen of besteld Drukwerk te voldoen, dient Leverancier zorg te dragen voor een goed voorraadbeheer. Onder goed voorraadbeheer wordt hier begrepen onder meer, het houden en het bewaken van (eventuele) (bestelde) voorraden en materiaal conform moderne logistieke inzichten.

	Eventuele kosten van voorraadbeheer dienen vooraf door Leverancier geoffereerd te worden en de offerte dient eveneens vooraf door Deelnemer te worden geaccepteerd. Voor deze kosten wordt de procedure gehanteerd zoals voor niet Basis assortiment.
E-38	Facturering van in voorraad gehouden Drukwerk kan enkel plaatsvinden na aflevering en goedkeuring en dient altijd te gebeuren aan het betreffende onderdeel van de Deelnemer die op dat moment afroept. Specifieke facturatie eisen worden beschreven in Hoofdstuk 9 Financiële en Facturatie eisen en kunnen per deelnemer verschillend zijn.
	Leveringen
E-39	Leverancier dient bij elke zending een paklijst mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling Besteller en Deelnemer - Datum bestelling - Ordernummer; - De productnaam/ omschrijving van de artikelen waaruit de levering bestaat - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden - De naam van de Besteller, dienst en afdeling; - Het afleveradres/ de afleverlocatie; - De verpakkingseenheid; - Informatie over eventuele deellevering. De Deelnemer heeft het recht aanvullende informatie op de pakbon te wensen. Leverancier zal dergelijke verzoeken honoreren, tenzij dit in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd.
E-40	De te leveren orders/bestellingen dienen zoveel als mogelijk gebundeld per order/Opdracht uitgeleverd te worden, waarbij bij overschrijding van de van toepassing zijnde termijn Leverancier direct in gebreke is.
E-41	Leverancier dient te voldoen aan de volgende van toepassing zijnde levertijden: - Standaard: 8 werkdagen na bestelling - Versneld: 5 werkdagen na bestelling; - Spoed: 1 werkdag, in onderling overleg kunnen hier specifieke afspraken over vastgelegd worden; - Visitekaartjes : 5 werkdagen na bestelling.
E-42	De standaard levertijd die door Leverancier gegarandeerd kan worden voor alle productgroepen is 8 werkdagen na bestelling. Voor nieuwe producten gaat deze in nadat de drukproef is goedgekeurd en nadat er een bestelling heeft plaatsgevonden. Voor ongewijzigde herhalingsopdrachten gaat deze in vanaf het moment van bestelling.
E-43	Alle leveranties van Drukwerk dienen binnen de van toepassing zijnde levertijd plaats te vinden. Levertijden worden uitsluitend in overleg met Deelnemers aangepast en niet via derden. Deze aangepaste leverdatum geldt vervolgens als fatale datum.

E-44	Bovenlevering en onderlevering (minderlevering) wordt door Koper/Deelnemer niet geaccepteerd. Bovenlevering (meerlevering) wordt alleen geaccepteerd indien deze niet wordt gefactureerd. Er kunnen nimmer meer exemplaren in rekening worden gebracht dan door Deelnemer is opgedragen te vervaardigen.
E-45	Levering vindt plaats conform DDP-Incoterms 2020, waarbij levering plaatsvindt in huis (binnen in het betreffende pand in de betreffende ruimte) (als voorbeeld penitentiaire inrichtingen waar meerdere deuren of liften zijn voordat de levering binnen in het pand kan worden afgeleverd). Dit varieert van aanlevering aan het centrale magazijn tot en met aflevering op een afleverpunt elders op locatie. Uitgangspunt is echter steeds dat er per adres niet meer dan één (1) centraal afleverpunt bestaat. Opdrachten dienen alleen aangenomen te worden door nader aan te geven personen van Deelnemer. Het gaat dus niet om desk top delivery.
E-46	Bij een aantal afleveradressen moet, nadat de goederen zijn uitgeladen, met de goederen een afstand worden afgelegd en/of een helling worden genomen. Leverancier garandeert dat de bezorger voldoende hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft om de levering in huis (binnen in het betreffende pand in de betreffende ruimte) te plaatsen. De hier bedoelde hulpmiddelen zijn kosteloos voor Koper.
E-47	Leverancier dient leveringen: -Vooraf aan te kondigen onder vermelding van datum (Opdrachtbevestiging); -Binnen de openingstijden van de (postkamers van) Deelnemers af te leveren (in ieder geval tussen 08.00 en 16.00 uur) -In geen geval buiten het pand af te leveren; -Die manco, dan wel beschadigd zijn, binnen 1 werkdag kosteloos te vervangen en de logistieke afhandeling hiervan zelf te regelen; -Indien Leverancier levert op pallets dienen deze pallets niet groter te zijn dan Europallets. De gebruikte Europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen bij de Deelnemer; -Het aanbieden van de levering op tijden dat de locatie(s) van de Deelnemer voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, mits een andere levertijd is overeengekomen; -Voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.
E-48	Koper en Deelnemer kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de contactpersonen, bestelpunten en afleveradressen kosteloos wijzigen/aanvullen. De aanvraag voor wijziging/aanvulling dient binnen 2 werkdagen vanaf datum aanvraag te zijn gerealiseerd.
E-49	Leverancier kan voor elk Perceel waarvoor hij inschrijft, elke oplage leveren conform de besteleenheden zoals opgenomen in de Bijlage 10a en 10b.

Hoofdstuk 3 - Personele eisen

E-50	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs); - een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij Deelnemer. Indien de VOG voor een andere opdrachtgever is afgegeven, dan is dit ook toegestaan mits de werkzaamheden overeenkomen, ter beoordeling aan Koper - indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Deelnemer nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van Deelnemer. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E-51	Leverancier is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO- en andere relevante wet- en regelgeving).
E-52	Leverancier voorziet zijn medewerkers van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen conform de eisen van de ARBO wetgeving. Leverancier instrueert zijn personeel en ziet toe op de naleving van deze instructies.
E-53	Leverancier zet uitsluitend chauffeurs in die een cursus "Het nieuwe rijden" hebben gevolgd.

Hoofdstuk 4 - (Elektronisch) bestellen

E-54	Elektronisch bestellen: Leverancier staat in voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en tijdigheid van de catalogusgegevens inclusief prijsinformatie. Leverancier garandeert dat kosteloos bestellingen worden aangemaakt op basis van door Deelnemer goedgekeurde bestelaanvragen. In geval van bestelaanvragen uit een elektronische productencatalogus worden de bestellingen automatisch aangemaakt en verstuurd. Met het oog op de kwaliteit en tijdigheid van de aan Leveranciers aangeleverde informatie streeft Koper naar een maximaal gebruik van elektronische bestellingen. bestellingen worden bij voorkeur door de Deelnemer aangeleverd in de vorm van een XML bericht over Internet. Indien een deelnemende organisatie vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst wil zijn aangesloten, kan dit via hetzij het Leveranciersportaal, hetzij via Digipoort of Deelnemer specifiek systeem. Bij communicatie via de Digipoort geldt de door de Koper bepaalde berichtenstandaard. Berichtenstandaarden die hierbij kunnen worden ondersteund zijn UBL 2.0 en dan aangevuld met de huidige actuele OH specificaties. Samen genaamd: UBL-OHNL Actuele specificaties zijn te vinden op: https://www.logius.nl/diensten/digipoort DigiInkoop ondersteunt voor berichtenverkeer uitwisseling alleen UBL 2. Naast het hierboven vermelde Leveranciersportaal, hetzij via Digipoort, kan ook aansluiting mogelijk zijn via Leonardo, SAP of opvolgend / alternatief systeem. Specificaties zijn bijgesloten als Bijlage 11a, 11b, en 11c Bijlage 11a - handreiking basis factuur rijk Bijlage 11b – Aansluitkit leveranciers e-Inkoop Bijlage 11c – Uitvoeren van transacties via DigiInkoop Op verzoek van deelnemer kan hiervan afgeweken worden.
E-55	Voor de levering van Visitekaartjes geldt dat Leverancier een elektronische voorziening beschikbaar stelt waarmee (medewerkers van de) Deelnemer de variabele gegevens (o.a. naam, functie enz., dit kan per deelnemer verschillen) gekoppeld aan de bestelling aan Leverancier doorgeeft. Dit is kosteloos voor Deelnemer. Van Leverancier wordt verwacht mee te denken in innovatie en alternatieven voor Visitekaartjes.
E-56	Elektronisch bestellen (punch-out): Leverancier garandeert dat Koper, Deelnemer kosteloos gebruik kan maken van een zogenaamde punch-out (vanuit Digipoort/Leonardo) naar het systeem van de Leverancier. Een punch-out dient te voldoen aan de cXML of de OAG standaard.

	Indien de aangeboden producten zich naar hun aard niet lenen voor een zgn. punch-out garandeert Leverancier kosteloos een elektronische productencatalogus voor de in deze aanbesteding vermelde producten aan alle Deelnemers te leveren, die kan worden ingelezen in de systemen van de Deelnemers. De catalogi dienen tenminste een productnummer, korte en uitgebreide productomschrijving en een overeengekomen prijs (exclusief BTW) te bevatten. Catalogi kunnen worden aangeleverd in de volgende formaten: • Tab-delimited text file/spreadsheet • CIF • cXML • OAG XML Eventuele afbeeldingen kunnen apart worden aangeleverd in de vorm van een .jpg, of .gif, of .png bestand of naar keuze in de vorm van een url die verwijst naar een afbeelding die verwijst naar de website van de Leverancier. Leverancier staat garant voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en tijdigheid van de catalogusgegevens inclusief prijsinformatie.
E-57	Leverancier accepteert kosteloos bestellingen via post, telefoon en/of email, elektronisch systeem en/of punch out.
E-58	Leverancier draagt zorg dat voor 1 augustus 2021 een implementatieplan is uitgevoerd waardoor, via het Rijksinkoopportaal / Deelnemer specifiek bestelsysteem, besteld kan worden.
E-59	Leverancier meldt zich direct na (voorlopige) gunning aan voor aansluiting bij Logius.
E-60	De kosten die Leverancier zelf maakt voor het aansluiten op, gebruikmaken en afsluiten van het Rijksinkoopportaal dan wel een Deelnemer specifiek bestelsysteem zijn voor rekening van Leverancier.
E-61	Leverancier dient te voldoen aan een beschikbaarheid van de systemen van Leverancier die op het Rijksinkoopportaal / Deelnemer specifiek bestelsysteem zijn aangesloten van: 99% per maand gedurende kantooruren van 07.00 uur tot 19.00 uur (maandag t/m vrijdag).
E-62	Leverancier dient in de managementrapportage over de beschikbaarheid te rapporteren aan Koper en Deelnemers.
E-63	Gepland onderhoud aan de systemen van de Leverancier dient standaard buiten kantooruren uitgevoerd te worden.
E-64	Gepland onderhoud aan de systemen van de Leverancier binnen kantooruren, kan slechts na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Koper uitgevoerd worden.
E-65	Digitale productencatalogus

	Leverancier dient de specificaties en aanwijzingen van Deelnemer te volgen met betrekking tot het beschikbaar stellen van de catalogus voor punch out.
E-66	Leverancier dient toegang te verlenen tot een elektronische catalogus, waaruit door Deelnemer elektronisch besteld kan worden. De catalogus dient gedurende de looptijd van de overeenkomst continu up-to-date te zijn (met afbeeldingen van artikelen die up-to-date zijn zodat duidelijk is wat Deelnemer bestelt).
E-67	Deelnemer heeft de mogelijkheid om alle artikelen uit het assortiment van Leverancier, die binnen de scope van deze aanbesteding vallen op basis van de Overeenkomst aan te schaffen. Het Basis assortiment wordt besteld middels de goedgekeurde bestelling; producten die buiten het Basis assortiment vallen, en derhalve niet zijn geprijsd in de aanbesteding, worden door Deelnemers opgevraagd middels een offerteaanvraag. De daarop uit te brengen offerte dient binnen twee (2) werkdagen te worden uitgebracht. Indien deze termijn niet haalbaar is dient Leverancier per omgaande in overleg met Deelnemer te treden. bestelling vindt plaats aan de hand van de door Deelnemer goedgekeurde offerte. Voor zover een zodanige Opdracht een terugkerend karakter heeft kan een product alleen in overleg tussen Koper (Categorie-, Contract- Leveranciersmanager), Deelnemer en Leverancier toegevoegd worden aan het Basis assortiment (zowel in de catalogus als in de punch-out). Indien een niet basis product toegevoegd wordt aan het Basisassortiment en punch-out, dient Leverancier voor desbetreffend product met een prijs te komen welke marktconform is. Koper of Deelnemer kan hier een marktconformiteit toets voor afnemen.
E-68	Leverancier dient in de elektronische catalogus de mogelijkheid te bieden om de prijs incl. en excl. Btw te vermelden.
E-69	Leverancier dient Deelnemer in de elektronische catalogus de mogelijkheid te bieden om restricties aan te brengen m.b.t. het zichtbare assortiment. Deze restricties kunnen per Deelnemer en per bestelpunt verschillend zijn. Leverancier zal kosteloos de gevraagde restricties per Deelnemer in de elektronische catalogus van de desbetreffende Deelnemer verwerken.
E-70	Leverancier dient de in de elektronische catalogus aangebrachte restricties te beheren.
E-71	Leverancier dient jaarlijks (per 1-12 van elk contractjaar) een digitale catalogus voor het daaropvolgend jaar aan Koper en Deelnemers te verspreiden. De verwerking van deze prijzen in de systemen van Deelnemer, kan per Deelnemer verschillend zijn. Leverancier stemt dit met deelnemer af.

Hoofdstuk 5 - Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, Duurzaamheids- en Milieueisen en Drukwerkkwaliteit.

E-72	Leverancier conformeert zich aan de milieudoelstellingen en duurzaamheidsambities van de Rijksoverheid zoals vastgelegd in het regeerakkoord van 10 oktober 2017, o.a. hoofdstuk III Nederland wordt Duurzaam (https://www.rijksoverheid.nl/regering/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-2017-vertrouwen-in-de-toekomst) en in de duurzaamheidsagenda Rutte 3 en eist van Leverancier dat hij zich conformeert aan het leveren van een bijdrage aan de Koper om deze doelen te realiseren. Het kabinet verwacht van de bedrijfsvoering van het Rijk dat deze duurzaam is en daarmee kan fungeren als vliegwiel voor het beleid dat het kabinet voorstaat. De in dit hoofdstuk beschreven eisen zijn te herleiden naar o.a. het regeerakkoord en de MVI criteriatool opgesteld door de Rijksoverheid. Leverancier dient zich hieraan te confirmeren.
E-73	Leverancier beschikt over alle benodigde/vereiste vergunningen op milieugebied en is verantwoordelijk voor de naleving daarvan. Hieronder worden in ieder geval begrepen de benodigde vergunningen en de Europese en Nederlandse voorschriften op het gebied van milieu, waaronder in ieder geval begrepen hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer.
E-74	Leverancier zorgt dat de vereiste vergunningen, certificaten etc. en alle daarbij behorende bescheiden op één locatie van Leverancier aanwezig zijn en bij wijzigingen worden gemeld aan Koper. Leverancier levert deze vergunningen etc. op eerste verzoek aan Koper.
E-75	Leverancier is aansprakelijk voor alle schade die is, of zal ontstaan door het niet naleven van de (wettelijke) milieu- en afvalvoorschriften. Leverancier beschikt bij aanvang van de uitvoering van de Opdracht over alle benodigde vergunningen en is ervoor verantwoordelijk dat de vergunningen worden nageleefd.
	Papier voor professionele afdrukken: 75 % teruggewonnen papiervezels, waarvan 80 % na verbruik gerecyclede vezels E-76 - 79, is hierop van toepassing
E-76	Voor zover Leverancier bij de vervaardiging van Drukwerk in Opdracht van Koper of Deelnemer gebruik maakt van gerecycleerd papier moet het papier gemaakt zijn van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecycleerde vezels als vóór verbruik gerecycleerde vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecycleerde vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz. Verificatie d.m.v. documentatie, ISO type 1 keurmerk of gelijkwaardig keurmerkcertificaat.

E-77	Het papier dat wordt gebruikt conform Eis 76 moet voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren van type I of gelijkwaardig keurmerkcertificaat die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-78	Van het papier dat wordt gebruikt conform Eis 76 dient de AOX emissie lager te zijn dan 0,17 kg/ADT (=Air Dried Tonne) en dient de PCOD van het te leveren papier lager te zijn dan 1,5. Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-79	De CO2 emissie van het te leveren papier dient lager te zijn dan: • 1000 kg / ton papier voor papier uit geïntegreerde fabrieken • 1100 kg / ton papier voor papier uit niet- geïntegreerde fabrieken Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Papier op basis van niet-gerecycleerde vezels (met mogelijk een % teruggewonnen vezels) E-80 - 85, is hierop van toepassing
E-80	Voor zover Leverancier bij de vervaardiging van Drukwerk in Opdracht van Koper of Deelnemer gebruik maakt van papier waarin hout is verwerkt, dient dat hout te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan ten minste 7 van de 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management). Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-81	Bij de productie van Drukwerk mag bij het te gebruiken papier geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Uitgesloten of beperkte stoffen en mengsels) van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011). http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:149:0012:0024:NL:PDF Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.

E-82	Bij de productie van Drukwerk dient het te gebruiken papier te voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.
E-83	Van het papier dat wordt gebruikt conform Eis 82 dient de AOX emissie lager te zijn dan 0,17 kg/ADT (=Air Dried Tonne) en dient de PCOD van het te leveren papier lager te zijn dan 1,5 Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-84	Bij de productie van Drukwerk geldt dat voor het te gebruiken papier de emissies van koolstofdioxide uit niet hernieuwbare bronnen niet hoger mogen zijn dan 1000 kg per ton geproduceerd papier, inclusief de uitstoot als gevolg van elektriciteitsproductie (op of buiten het bedrijfsterrein). Voor niet-geïntegreerde fabrieken (waar alle gebruikte pulpsoorten worden ingekocht) mogen de emissies niet hoger zijn dan 1100 kg per ton. De emissies dienen te worden berekend als de som van de emissies bij de productie van pulp en papier. De CO2-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) beschreven afbakening en methodiek (Criterium 1c EU-Ecolabel – Emissies naar het water en de lucht, CO2). Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-85	Bij de productie van Drukwerk dient de AOX emissie lager te zijn dan 0,17 kg/ADT (=Air Dried Tonne) en dient de PCOD van het te gebruiken papier lager te zijn dan 1,5. Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Milieueisen Drukwerk E-86 - 90, is hierop van toepassing
E-86	Voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk mogen geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412. Gedurende de overgangsperiode, zoals is aangegeven in artikel 2 van de Europese Verordening (EG) nr. 286/2011 2e_ATP, is deze eis eveneens van toepassing op de met bovengenoemde H-zinnen corresponderende R-zinnen, opgenomen in de omzettingstabel in bijlage VII van de Europese Verordening (EG) Nr. 1272/2008. De Leverancier kan worden gevraagd om aan te tonen dat hij aan de gestelde eisen voldoet. Offsetdrukwerk en digitaal printwerk met het EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk voldoen in ieder geval aan deze eisen.

E-87	De toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën mogen bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk niet bevatten: alkylfenoethoxylaten (APEO); halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H304 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070; ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D, H361f; biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) $\geq 3,0$ of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100. Gedurende de overgangsperiode, zoals is aangegeven in artikel 2 van de Europese Verordening (EG) nr. 286/2011 2e_ATP, is deze eis eveneens van toepassing op de met bovengenoemde H zinnen corresponderende R-zinnen, opgenomen in de omzettingstabel in bijlage VII van de Europese Verordening (EG) Nr. 1272/2008. De Leverancier kan worden gevraagd om aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet. Offsetdrukwerk en digitaal printwerk met het EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk voldoen in ieder geval aan deze eisen.
E-88	Het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, heeft een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) van: - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%; - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%. Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie: Het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, heeft een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) van 7 vol.%. Leverancier dient op grond van de Arboregeling, zoals verder uitgewerkt in de arbocatalogus grafimedia, per pers en minimaal per kwartaal het IPA-verbruik vast te leggen in een oplosmiddelenboekhouding. Hierin kan het IPA-gebruik per opdracht geregistreerd worden. De inschrijver kan worden gevraagd om een kopie van deze boekhouding te overleggen als bewijs voor het gehanteerde IPA-percentage bij het te leveren drukwerk.
E-89	(Bij offsetDrukwerk en/of digitaal printwerk) Reinigingsmiddelen Voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren Drukwerk, dient een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C gebruikt te worden. Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.

E-90	CO2-voetafdruk De CO2-voetafdruk dient berekend te worden volgens de methode van de internationale standaard "het Broeikasgassenprotocol" (zoals omschreven in The GHG Protocol Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard).
	Drukwerk die ook onder de noemer Kantoorartikelen kunnen worden geschaard E-91 - 92, is hierop van toepassing
E-91	Opberg- en archiveringsmiddelen 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: • Kleurstoffen; • optische witmakers; • inkten; • oppervlakte-veredelingsmaterialen; • lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de R zinnen: R40, R45, R46, R61 en R63 en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de R zinnen R50, R51, R52 en R53 volgens de Richtlijn 99/45/EG. 3. Voor zover de sub 2. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 4. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen. 5. (Geldt voor papier en karton) Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier; 6. (Geldt voor papier en karton) Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO 7. (Geldt voor papier en karton) Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. 8. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleking (ECF) is gebeurd. Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-92	Etiketten en zelfklevende memoblokjes 1. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: - kleurstoffen; - optische witmakers; - inkten; - oppervlakte-veredelingsmaterialen; - lijmen en coatings die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de R zinnen: R40, R45, R46, R61 en R63 en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de R zinnen R50, R51, R52 en R53 volgens de Richtlijn 99/45/EG. 2. Voor zover de sub 1. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven sub 1, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 3. Het organisch oplosmiddelgehalte van de gebruikte lijm en van eventuele siliconen/'release coatings' is bij toepassing niet hoger dan 0,1 % (w/w). 4. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleking (ECF) is gebeurd.

	Leverancier overlegt op verzoek van Koper of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Transport E-93 - 104, is hierop van toepassing
E-93	Leverancier zet uitsluitend voertuigen in die in goede staat van onderhoud verkeren en die voldoen aan alle geldende vereisten en algemeen aanvaarde voorzieningen ter verhoging van de veiligheid, waaronder: het beschikken over akoestische en visuele achteruitrijd signalen, dode hoekspiegels, etc..
E-94	Leverancier dient, voor zover hij voor de uitvoering van deze Opdracht personenauto's inzet, uitsluitend personenauto's in te zetten die vallen in het Energielabel A tot en met C. Daarbij dient te worden voldaan aan het EU GPP document voor de inkoop van transportdiensten/ m.b.t. CO2 uitstoot van lichte transportmiddelen: https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-95	Alle door Leverancier voor de uitvoering van de leveringen in te zetten voertuigen die lichter zijn dan, of gelijk aan 3500 kg dienen te voldoen aan de Euro-6 norm of hoger. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-96	Alle door Leverancier voor de uitvoering van de leveringen in te zetten voertuigen zwaarder dan 3500 kg voldoen tenminste aan de Euro-VI norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-97	Leverancier dient voor het onderhoud van materieel dat voor deze Opdracht wordt ingezet gebruik te maken van milieuvriendelijke smeermiddelen. https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-98	Leverancier dient uitsluitend gebruik te maken van materieel dat is uitgevoerd met banden die een lage geluidsemissie en rolweerstand hebben; https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-99	Leverancier dient uitsluitend gebruik te maken van materieel dat gebruik maakt van koelmiddelen in klimaatsystemen met een lage GWP waarde. https://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/transport_nl.pdf
E-100	Leverancier dient uitsluitend materieel in te zetten dat is voorzien van een navigatiesysteem en een routeoptimalisatiesysteem.

E-101	Leverancier zet zo mogelijk bij de uitvoering van de Opdracht voertuigen in ontworpen voor aandrijving door alternatieve brandstofsoorten of – systemen.
E-102	Leverancier en transporteur/wegvervoerder dient de CO2 uitstoot van het voor de levering ingezette materieel (personen-, bestel- en vrachtwagens) voor 100% te compenseren. Voor een nadere toelichting op klimaatcompensatie en de verschillende typen CO2-emissierechten, zie het Criteriadocument voor duurzaam inkopen van Transportdiensten, versie januari 2015. Eis is vervallen.
E-103	Tussentijdse milieutechnische- of andersoortige praktisch toepasbare vernieuwingen, wijziging in wetgeving en/of andere zaken die hetzij kostenbesparend en/of milieubesparend zijn voor Koper en Deelnemer zullen zo spoedig mogelijk door Leverancier kenbaar gemaakt worden en waar nodig eerst met Koper worden afgestemd en, na goedkeuring door Koper, worden toegepast.
E-104	Leverancier is gehouden alle regels en voorschriften voortvloeiende uit de Wegenverkeerswetgeving strikt na te leven. Hieruit voortvloeiende boetes, optredende stagnaties etc. zijn geheel voor rekening van Leverancier.
	Algemeen: E-105 is hierop van toepassing
E-105	Leverancier houdt zich op een proactieve manier bezig met zijn vakgebied en leefomgeving. Hieronder verstaat Koper de omgangswijze van Leverancier met (milieu) ontwikkelingen en innovaties op onder andere de aspecten papier, Drukwerk, kantoorartikelen en transport etc.. In het Jaaroverzicht bedoeld in Eis 156 overlegt Leverancier een beschrijving van de belangrijkste innovatieve ontwikkelingen die zich in het kalenderjaar op zijn vakgebied hebben voorgedaan en de wijze waarop Leverancier voornemens is deze ontwikkelingen/innovaties toe te passen in het kader van deze Overeenkomst.
	Productenstromen Logistieke Hub De Nederlandse Rijksoverheid heeft eind 2015 het VN Klimaatakkoord van Parijs ondertekend. Dit akkoord wordt in 2020 van kracht en zet sterk in op de beperking van het gebruik van fossiele brandstoffen en de beperking van CO2-uitstoot. De Rijksoverheid geeft inhoud aan dit klimaatakkoord door deelname aan de Green Deal Zero Emissie Stadslogistiek met als doel: een emissievrije binnenstad in 2025! Een Logistieke Hub is een centraal distributiepunt waar (bijvoorbeeld) facilitaire goederen worden verzameld, gebundeld en met duurzaam vervoer geleverd richting de binnenstad. Het bundelen zorgt ervoor dat goederen zo efficiënt mogelijk op hun eindbestemming komen. Er worden minder kilometers gereden en met zero-emissie transportmiddelen zodat de luchtkwaliteit in de stad beter wordt en de stad zelf beter bereikbaar. De dienstverlening van de Hub bestaat uit stadslogistiek op de first & last mile. Dit wil zeggen dat zij de logistiek verzorgen vanaf de locatie

	van de Hub tot de locatie van de afnemer en vanaf de locatie van de afnemer tot de Hub. De volumes en adressen binnen de scope kan in de loop van het contract wijzigen eveneens het aantal hub locaties binnen Nederland. E-106 - 124 is hierop van toepassing
E-106	Leverancier is onderdeel van de logistieke keten. De rijksoverheid vindt het belangrijk dat continu kritisch gekeken wordt naar optimalisatie van die ketens, zodat maximale efficiency bereikt wordt. Ontwikkelingen op het gebied van innovatie en optimalisatie van de logistieke keten kunnen van invloed zijn op de inschrijvende partij, welke hieraan medewerking dient te verlenen.
	Leveren via de Logistieke Hub Het aanvoeren van producten kan op de volgende manieren plaatsvinden: 1. Crossdocking (op basis van bestelling) 2. Distributie uit voorraad locatie Hub (op basis van bestelling) 3. Distributie uit voorraad locatie opdrachtnemer (op basis van forecast) Via crossdocking worden de producten vanuit de opdrachtnemer (productleverancier) aangeleverd op de Hub, waarna de Hub de producten per adres bundelt met andere producten voor de betreffende eindlocatie en levert op de eindlocatie. Indien gewenst kan de opdrachtnemer (productleverancier) tegen betaling gebruik maken van een voorraadruiimte op de locatie van de Hub. Dit kan voordelen opleveren, aangezien een voorraad op de Hub kan zorgen voor een daling van het aantal leveringen vanuit de opdrachtnemer naar de Hub en daarnaast kunnen producten sneller geleverd worden op de eindlocatie.
E-107	De (hoofd)locatie van Hub is in ieder geval voor de ontvangst van Goederen alle Werkdagen geopend van 06.00 uur tot en met 20.00 uur. Leveringen en ophalen dienen binnen dit tijdslot optimaal en zonder verlies van servicekwaliteit te worden georganiseerd. Daarnaast werkt de Hub, indien aan de orde, mee aan toekomstige ontwikkelingen wat betreft bredere openingstijden, bijvoorbeeld voor avond- nachtlevering (met eventueel onbemande digitale ontvangstbevestiging). Indien Leverancier eerder buiten dit tijdsvenster wil leveren, treed zij in overleg met de Hub-leverancier.
E-108	Leverancier kan de volgende ladingdragers inzetten voor het transport via de Hub: - Pallets: Euro Pallets (120cm x 80 cm) en/of blokpallets (120cm x 100 cm), max. gewicht 1.500 kilo. - Rolcontainer: max. afmeting 60 x 80 cm met aan 2 of 3 zijden 180 cm hoge hekken, max. gewicht 500 kilo. - Krat: deugdelijk verpakt in krat. Indien nodig afsluitbaar en/of beschermd. Max. gewicht 23 kilo. Collo: deugdelijk verpakt in doos. Indien nodig afsluitbaar en /of beschermd. Max. gewicht 23 kilo.

E-109	Voor de locaties vinden de leveringen plaats via de logistieke Hub, indien die aanwezig is. De Hub- leverancier maakt gebruik van de barcodes die Leverancier op de kleinste onverbreekbare omverpakkingen (Verzendeenheid) heeft aangebracht. Leverancier geeft op de verzendeenheid aan voor welke eindlocatie de zending is bestemd.
E-110	Leverancier dient voor de leveringen via de Hub rekening te houden met een maximale handelingstijd van 8 uur (en 4 uur voor spoed aanvragen). Dit betekent dat de Hub-leverancier 8 uur (4 uur voor spoed) de tijd heeft om de producten vanaf de Hub op de eindlocatie te leveren. In onderling overleg tussen de Koper, Hub-leverancier en Leverancier kunnen afspraken worden gemaakt over een optimale logistieke keten. <u>Uitzondering is er voor Spoed bestellingen. Voor een spoed bestelling gaan wij ervan uit dat hiervoor een aparte koeriers rechtstreeks vanaf Inschrijver naar eindlocaties rijdt. Deze logistieke beweging gaat buiten de logistieke Hub om.</u>
E-111	Op het moment dat het bestelde product via pakketpost wordt verzonden naar een adres binnen scope van de Hub, dient dit pakket te worden afgeleverd aan de Hub. Hierbij moet uiteraard duidelijk zijn voor wie het pakket bestemd is (zie eerdere eis).
E-112	Indien de Hub-leverancier constateert dat slechts een deel van de levering door de Leverancier is aangeleverd, neem hij contact op met de deelnemende organisatie(s). Enkel na goedkeuring van hen, wordt overgegaan tot aflevering van de deellevering. Leverancier accepteert deze werkwijze.
E-113	Wanneer op de locatie van de Hub wordt vastgesteld dat de levering bijvoorbeeld beschadigd/foutief is, wordt deze direct retour gegeven aan de productleverancier. Wanneer de deelnemende organisatie bij ontvangst van de levering op zijn locatie vaststelt dat deze bijvoorbeeld beschadigd/foutief zijn, worden deze direct retour gegeven aan de Hub-leverancier. Indien op een later moment wordt vastgesteld dat Producten teruggestuurd moeten worden, informeert de deelnemende organisatie de opdrachtnemer (productleverancier). Leverancier geeft de Hub de opdracht de goederen te retourneren via de keten bij het eerstvolgende levermoment. In alle gevallen is Leverancier verantwoordelijk voor het transport vanaf de Hub naar zijn eigen locatie.
E-114	Eis is vervallen.
	Voorraad op Hub E-115 is hierop van toepassing
E-115	Indien Leverancier voorraadruimte op de Hub gebruikt, sluiten de Leverancier en de Hub-exploitant hiervoor een contract. De eventuele kosten voor het gebruik van leveranciersvoorraad op de Hub, worden betaald door Leverancier. De Hub-leverancier maakt het mogelijk dat de Leverancier voorraadbeheer uitvoert (ook wel Vendor Managed Inventory genoemd). In een dergelijke situatie bepaalt de Leverancier

	na het ontvangen van een bestelling uit welke voorraad hij deze levert: uit eigen magazijn of uit de voorraadruimte op de locatie van de Hub.
	Emballage E-116 – 117 is hierop van toepassing
E-116	Wanneer leveringen plaatsvinden op ladingdragers, welke in eigendom zijn van Leverancier, mogen deze ladingdragers door de Hub worden gebruikt om tevens andere producten op te vervoeren. De emballage van Leverancier moet herkenbaar zijn, zodat de Hub-leverancier weet van welke leverancier de emballage is.
E-117	Door het uitvoeren van de dienstverlening ontstaat ook een fysieke stroom van Emballage. De Hub-leverancier rekent beheer van emballage tot een onderdeel van zijn dienstverlening. Denk daarbij als bijvoorbeeld aan afvoeren en omruilen van transportverpakkingen op de locatie van de deelnemende organisatie(s), vervoeren naar en tijdelijk gesorteerd opslaan op de locatie van de Hub en indien nodig reinigen van emballage. Het kan hier emballage betreffen in eigendom van de Hub-leverancier of in eigendom van de Leverancier.
	Informatievoorziening Voor alle actoren in de logistieke keten is het van belang om te kunnen achterhalen wat de status van een zending is. De Hub-leverancier heeft een voorziening om informatie beschikbaar te stellen, waarmee Leverancier en afnemers in ieder geval de status van een zending over de Last- en First mile kunnen inzien: vanaf moment van vooraankondiging van de zending richting de Hub-leverancier tot en met de zending aan het pand. E-118 – 119 is hierop van toepassing
E-118	De Hub en Leverancier zijn in staat om informatie-uitwisseling op te zetten via in ieder geval: 1. Email (bijvoorbeeld PDF of Excel bijlagen) of een invulsjabloon op een web-portaal van de Hub; 2. Berichtenverkeer (bijvoorbeeld EDI / XML) Leverancier werkt mee aan de totstandkoming van de informatie-uitwisseling. Eventuele kosteneffecten van het inrichten van de informatie-uitwisseling blijven tussen de Hub en Leverancier.
E-119	De Hub en Leverancier zijn in staat om berichtenverkeer met elkaar op te zetten. Vooralsnog worden de volgende berichten onderkend: 1. Namens de Koper vooraankondiging zending (van de productleverancier naar Hub) 2. Transportbericht (van productleverancier naar Hub) 3. Ontvangstbevestiging (van Hub naar productleverancier) a. Ontvangst op de Hub b. Ontvangst op het pand De volgende gegevens maken minimaal deel uit van de informatie-uitwisseling: • Nummer van de Zending (SSCC-code) • Status van de Zending • Aantal en soort Transportverpakking

	• Gewicht • Volume B x H x D • Afleveradres (1) • Afleveradres (2) • Nummer originele productbestelling (van Deelnemende organisatie) • Artikelnummer • Artikelomschrijving • Contactgegevens Afleveradres • Aflevercondities (geconditioneerde Opslag) • Bijzonderheden: bijvoorbeeld een spoedbestelling Bij het aansluiten van een nieuwe productleverancier zorgt de Hub-leverancier dat één maand voor start van de dienstverlening de informatie-uitwisseling is getest en klaar is voor gebruik.
	Prestatiemonitoring en sturing E-120 – 122 is hierop van toepassing
E-120	De Hub-leverancier voert jaarlijks een (kort) klanttevredenheidsonderzoek uit onder de deelnemende organisatie(s) en productleveranciers. De vragen en timing hiervan stemt de Hub-leverancier af met categoriemanagement. De uitkomsten, inclusief analyse en eventuele vervolgacties, worden beschikbaar gesteld voor het jaarlijkse strategisch overleg tussen de Hub-leverancier en de Koper. Leverancier dient hieraan mee te werken.
E-121	De Hub-leverancier voert jaarlijks een risicoanalyse uit. Bij de uitvoering van de risicoanalyse wordt waar mogelijk ook de Leverancier betrokken. De uitkomsten worden gedeeld met de contractmanager van de betreffende categorie.
E-122	Leverancier legt, in het kader van de KPI Carbon Footprint, de volgende transportdata per zending vast en stelt deze (o.a. op de vrachtbrief) beschikbaar aan de Hub-leverancier: — Herkomst van zending (postcode) — Bestemming van zending (postcode) Gewicht per zending, per afleveradres (eindlocatie)<u>Eis is vervallen.</u>
	Aanvullende eis voor contracten met een looptijd die na 2025 doorloopt De Hub kent een contractperiode van 5 jaar, met 2 optie jaren. Het kan dus voorkomen dat productcontracten langer duren dan het contract van de Hub. De verwachting is dat na 5-7 jaar een nieuwe aanbesteding voor een Hub niet nodig is. Mogelijk zijn er meerdere Hub-initiatieven ontstaan, waardoor de productleverancier zelf een stadsdistributeur kan kiezen en contracteren. E-123 is hierop van toepassing
E-123	Leverancier is zelf verantwoordelijk voor de logistiek van de first- en lastmile op het moment dat het contract met de Hub expireert en er geen nieuw contract wordt gesloten. Dit geldt ook als er om andere redenen het contract wordt ontbonden. Leverancier wordt hierover geïnformeerd door Koper.

Hoofdstuk 6 - Internationale Sociale Voorwaarden

E-124	Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de schakels van het productieproces waarin het volgende is opgenomen: - een beschrijving van de schakels van het productieproces; - een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.
E-125	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. In het plan van aanpak zijn opgenomen: - een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;. - een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; - (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
E-126	Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) 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 rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - een risicoanalyse zoals beschreven onder E-125; - 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; - de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - 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.

Hoofdstuk 7 - Social Return

E-127	Opdrachtnemer committeert zich aan een bij de organisatie van de Koper / Deelnemer(s) passende uitvoering van de Social Return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de rijksdoelstellingen/ rijksbeleid Maatwerk voor Mensen (www.maatwerkvoormensen.nl) en bij voorkeur ook bij de doelstellingen van de Deelnemers. De opdrachtnemer krijgt hierbij ondersteuning vanuit de Deelnemer.
E-128	Om samen een goede invulling te geven aan de realisatie van social impact met social return, gaat Deelnemer graag met Opdrachtnemer, binnen 2 maanden, na definitieve gunning in gesprek. Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het leveren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin (zie ook paragraaf 1.7.3 van het Beschrijvend document), die aansluit bij de mogelijkheden en wensen van de Koper / Deelnemer(s) en die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan zijn Social Return verplichting gaat voldoen. In het Plan van Aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten: • De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis E-127, te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm, producten. • Weergave van bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachten omzet binnen de Overeenkomst. • Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en praktische invulling van het proces. • Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Koper en Deelnemer. • Nulmeting ingangsdatum plan van aanpak Het Plan van Aanpak moet worden opgeleverd aan de Koper en de contractmanager van de Deelnemer.
E-129	De Deelnemer beoordeelt het Plan van Aanpak op de uitwerking van de in eis E-128 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Indien de Deelnemer akkoord gaat met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de Overeenkomst.
E-130	Na akkoord van de Deelnemer is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering.

E-131	Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Coördinator Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij de Deelnemer te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De doelen en KPI's in het plan van aanpak kunnen in samenspraak met de Coördinator Groeituin worden bijgesteld. De melding moet worden gedaan bij de contactpersonen genoemd in eis E-128.
E-132	De Deelnemer beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis E-128 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Indien de Deelnemer akkoord gaat met de wijzigingen, wordt het gewijzigde Plan van Aanpak onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen 1 maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.
E-133	Opdrachtnemer dient per kwartaal te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het Plan van Aanpak. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Deelnemer ervaringen binnen het Rijk te delen.

Hoofdstuk 8 - Communicatie eisen

E-134	Leverancier wijst voor de duur van de Overeenkomst één vast contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan die landelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst voor het strategisch overleg. Leverancier stelt in het implementatieplan een Governance structuur voor met Koper en Deelnemers. Hierbij wordt rekening gehouden met de structuur van Categoriemanagement binnen de Rijksoverheid (Centraal Contractmanagement, Contractmanagement deelnemers, en de Concerndienstverlener (CDV's)).
E-135	Leverancier stelt voor Koper en Deelnemers vaste contactpersonen aan die als aanspreekpunt fungeren, de operationele gesprekken voeren en in staat zijn om desgewenst operationeel bij te sturen. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren goed bereikbaar, en treedt op als gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle uitvoerende c.q. leverende partijen en draagt zorg voor een geschikte persoon als back up die bij ziekte, verlof uitdiensttreding etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehandhaafd. Leverancier informeert Koper tijdig indien er sprake is opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren.
E-136	Koper voert met Leverancier op drie niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) overleg. Voor het strategisch overleg neemt Koper het initiatief, bereidt met de landelijk contactpersoon van Leverancier de agenda voor en stelt het verslag op. Leverancier draagt zorg voor de interne distributie van verslagen en actiepuntenlijsten bij Leverancier.
	Strategisch overleg E-137, is van toepassing op het Strategisch overleg.
E-137	Het strategisch overleg vindt minimaal eenmaal per jaar plaats, of zo veel vaker als Koper wenst. Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de Dienstverlening aan Koper op de lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. De door Leverancier in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op (beleidsmatig)strategisch niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd te zijn op strategisch (directie) niveau van Leverancier; - De algemene processen van de dienstverlening te kennen. Namens Koper nemen de Categoriemanager Papier, Drukwerk en Afvoer Papier en de Contract- en Leveranciermanager van Koper deel aan dit overleg. In dit overleg worden onder andere besproken: - Ontwikkelingen van en bij Koper, Deelnemers en CDV's;

	- Ontwikkelingen van en bij Leverancier; - Marktonwikkelingen, innovatie, gezamenlijke product/dienstontwikkeling; - Besparingsmogelijkheden; - Optimalisatie van de samenwerking en de Dienstverlening; - Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau mede op basis van geregistreerde klachten; - Wijzigingen van prijzen en tarieven voor zover deze afwijken van de contractueel vastgestelde methodiek. Koper zendt de stukken voor het strategisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Leverancier. Koper notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het strategisch overleg digitaal naar Leverancier. Koper stelt het verslag na bericht van Leverancier vast en stelt het beschikbaar aan de Deelnemers aan deze Overeenkomst.
	Tactisch overleg E-138, is van toepassing op het Tactisch overleg.
E-138	Het tactisch overleg wordt minimaal viermaal per jaar gevoerd, of zo veel vaker als Koper wenst. Voor het tactisch overleg neemt de Contract- en Leveranciermanager van Koper het initiatief en bereidt met de aangewezen contactpersoon van Leverancier de agenda voor en stelt het verslag op. Het tactisch overleg richt zich op de prestaties van de Leverancier op de resultaatgebieden gemeten aan de hand van KPI's, verbetervoorstellen en escalaties vanuit het operationeel overleg voor geheel de Overeenkomst. De door Leverancier in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op tactisch niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau; - De inhoudelijke processen van de Dienstverlening te kennen. Namens Koper neemt de Contract- en Leverancier manager van deze Overeenkomst deel aan dit overleg. In dit overleg worden onder andere besproken: - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); - Acties en afspraken vorig overleg; - Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); - Analyses, trends en corrigerende maatregelen; - Indexeringen van prijzen en tarieven volgens de contractueel vastgestelde methodiek; - Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau. - Afhandeling klachten (zie E-143) Koper zendt de stukken voor het tactisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Leverancier. Koper notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het tactisch overleg digitaal naar Leverancier. Koper stelt het verslag na bericht van Leverancier (binnen 5 werkdagen) vast en stelt het beschikbaar aan Leverancier en de Deelnemers aan deze Overeenkomst.

	Leverancier draagt zorg voor de interne distributie van verslagen en actiepunten bij Leverancier.
	Operationeel overleg E-139, is van toepassing op het Operationeel overleg.
E-139	Het operationeel overleg, dat elk kwartaal per (grote) Deelnemer kan worden gehouden (afhankelijk van behoefte Deelnemer) richt zich op de prestaties van de Leverancier op locaties van de desbetreffende Deelnemers. De voortgang wordt aan de hand van een Voortgangsrapportage ingevuld. De door Leverancier in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op tactisch/operationeel niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd zijn op tactisch/operationeel niveau; - De (uitvoerende) Dienstverlening te kennen. Namens Koper neemt de Contract- en Leveranciersmanager van Koper deel aan dit overleg, en de aangewezen vertegenwoordiger van de Deelnemer. In dit overleg worden onder andere besproken: - Terugblik (ontwikkelingen van de samenwerkingsrelatie werkgebied); - Acties en afspraken vorig overleg; - Communicatie; - Resultaten resultaatgebieden per Deelnemer en per Locatie van de Deelnemer; - Financiële aspecten; - Personeel. De agenda is vast en wordt bepaald door de voortgangsrapportage. De vertegenwoordiger van Leverancier zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal twee weken voor het overleg aan de aangewezen vertegenwoordiger van de Deelnemer en aan de Contract- en Leveranciersmanager van Koper. De vertegenwoordiger van de Leverancier notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het operationeel overleg digitaal naar de vertegenwoordiger van de Deelnemer en de Contract- en Leveranciermanager van Koper. De vertegenwoordiger van de Deelnemer stelt het verslag na bericht van Leverancier en Contract- en Leveranciermanager (binnen 5 werkdagen) vast en stelt het beschikbaar aan Leverancier en de (onderdelen van) Deelnemers binnen zijn verzorgingsgebied.
E-140	Het is Leverancier niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Contract-, Leveranciers- en/of assortimentsmanagers, mailingen te zenden aan Koper en Deelnemers om activiteiten voor stimulerende verkoop te verrichten.
E-141	Leverancier dient schriftelijk vooraf toestemming te vragen aan Koper voor publiciteit die betrekking heeft op deze Overeenkomst.

E-142	Leverancier beschikt over: - Voldoende faciliteiten om adequate/afdoende service te verlenen aan de Deelnemers. Het gaat hier om telefonische bereikbaarheid, adequate afhandeling van informatieverzoeken, verzoeken om aanvullende Dienstverlening, klachtafhandeling, advisering m.b.t. optimalisering van de logistiek bij Deelnemer; - Vaste contactpersonen voor operationele activiteiten en factuur-behandeling/contractuele zaken, die tijdens kantooruren bereikbaar zijn; - Afwijkende afspraken over het niveau voor dienstverlening worden in de bestelling vastgelegd.
E-143	Leverancier beschikt over een (interne) klachten(registratiesysteem)- en afhandelingsprocedure aan de hand waarvan klachten worden behandeld. Leverancier legt de te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst ter goedkeuring aan Koper voor. Leverancier brengt in de procedure onderscheid aan naar de aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van materiaalgebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Leverancier dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt te reageren en aan te vangen met de behandeling van de klacht. Klachten worden uiterlijk binnen 2 werkdagen afgehandeld. Wanneer Leverancier een klacht niet binnen 2 werkdagen kan oplossen stelt hij de Deelnemer hiervan gemotiveerd in kennis. Over klachten dient na afhandeling binnen 5 werkdagen schriftelijk aan Deelnemer te worden gerapporteerd. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen: - De beschrijving van het probleem of de klacht; - Welke personen bij de klacht betrokken zijn; - De geschatte duur van de klacht; - De voorgenomen oplossing van de klacht; - De geschatte consequenties van de klacht; - De invloed van de klacht op de overeengekomen levertijden. De klachtenrapportages worden in het kwartaaloverleg met de Contract- en Leveranciermanager van Koper besproken, waarbij van de zijde van Leverancier een toelichting wordt gegeven op aantal en aard van de klachten, oplossingen en afhandelingstermijnen en structurele aanpassingen in de werkwijze van Leverancier.
E-144	Leverancier beschikt over een schadeafhandelingsprocedure aan de hand waarvan schades worden afgehandeld. Leverancier reageert uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop de schade kenbaar is gemaakt en vangt aan met de behandeling van de schadeklacht. Leverancier neemt en houdt de regie in de afhandeling van de schade en maakt voor de afhandeling van de schade gebruik van een standaard schadeformulier. Klachten met betrekking tot schades dienen uiterlijk binnen 10 werkdagen te worden afgehandeld. Wanneer Leverancier een klacht met betrekking tot een schade niet binnen 10 werkdagen kan oplossen stelt hij Deelnemer en de Contract-

	en Leveranciermanager van Koper hiervan gemotiveerd in kennis. Leverancier zal bij het aangaan van de Overeenkomst aangeven wie binnen zijn organisatie voor schadeafhandeling als contactpersoon fungeert. De schades en klachten met betrekking tot schades, dienen geregistreerd en gerapporteerd te worden conform gestelde eisen in E-143. De klachten / schade rapportages worden in het kwartaaloverleg met de Contract- en Leverancier manager van Koper besproken.
--	--

Hoofdstuk 9 - Financiële en Facturatie eisen

E-145	De administratie van de Leverancier is op dusdanige wijze ingericht dat te allen tijde controle door of namens Koper en/of door de Audit-Accountantsdienst van Koper op verstrekte en uitgevoerde Opdrachten per Deelnemer mogelijk is.
E-146	Voor alle percelen geldt dat: De opgegeven en te contracteren prijzen vast zijn tot 1 juli 2022. Na voornoemde prijs vaste periode worden de prijzen als volgt geïndexeerd. Leverancier levert per 1 mei (voor de eerste keer per 1 mei 2022) en per 1 november van enig jaar een onderbouwd voorstel aan op basis waarvan de prijzen per 1 juli en per 1 januari voor de het volgende half jaar periode worden vastgesteld, waarbij juli 2010-2021 gesteld wordt als n= 100. Voor de prijsindexering van 1 juli gelden de indexcijfers van de maand april van het lopende contractjaar en voor de prijsindexering van 1 januari gelden de indexcijfers van de maand oktober van het voorgaande contractjaar. Prijsaanpassingen GAAN UITSLUITEND IN per 1 januari en per 1 juli. Indexatie zal jaarlijks op 1 juli, voor het eerst in 2022, plaatsvinden op basis van ten hoogste het CBS gemiddelde jaarlijkse prijsindex van Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, de bestedingscategorie: 095300 Divers drukwerk. Zie: https://opendata.cbs.nl/. Daarbij is het voornemen om ook negatieve indexaties door te laten voeren in overleg tussen Leverancier en Koper. Daarbij geldt de formule: $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$ 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 uiterlijk 2 maanden voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de centraal contractmanager van de Aanbesteder. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Aanbesteder, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Leverancier is verantwoordelijk voor het doorvoeren van de nieuw geïndexeerde prijzen in de bestelsystemen en catalogussen en dient systemen en overzichten uiterlijk 14 dagen voor ingangsdatum aan te passen / aan te leveren.

E-147	Het beheer van het Deelnemersbestand ligt bij Leverancier, Koper blijft eigenaar van het bestand. Op eerste verzoek dient dit bestand in Exel-Formaat beschikbaar gesteld te worden aan Koper. Omwille van een efficiënte verwerking factureert Leverancier slechts vanuit 1 vast adres aan Deelnemers. Alle facturen aan Deelnemers dienen te refereren aan het debiteurennummer dat de Deelnemer voor Leverancier hanteert. Facturering geschiedt na levering en op basis van daadwerkelijk geleverd Drukwerk (is afgeleverd op het betreffende afleveradres) Alle kosten van facturatie en inrichting van facturatie komen voor rekening van Leverancier. In het laatste jaar van de Overeenkomst worden geen structurele wijzigingen in de facturatie meer doorgevoerd, anders dan na overleg met en instemming van Leverancier.
E-148	Om regeldruk en administratieve lasten verder terug te dringen, heeft het kabinet met het bedrijfsleven afgesproken dat leveranciers, die op basis van een vanaf 1 januari 2017 aangegane inkoopovereenkomst een inkooporder van de rijksdienst ontvangen, de factuur elektronisch indienen. Opdrachtnemer dient voor de verzending van facturen gedurende de looptijd van de Overeenkomst gebruik te maken van e-facturatie. Leverancier zal facturen in de vorm van een elektronisch bericht middels Internet en gestandaardiseerde Internettechnologie aanleveren. Leverancier volgt hierbij de genomen keuze van de Nederlandse overheid voor UBL 2.0 als standaard voor het verzenden en door de Deelnemers ontvangen van facturen. Facturen worden door de Deelnemers waar mogelijk digitaal verwerkt. Dit houdt in dat een automatische match wordt gemaakt tussen aantallen en stuksprijzen op de bestelling. Op verzoek van individuele deelnemer kan hier op worden afgeweken. Na matching wordt betaald via het reguliere bankencircuit.
E-149	Leverancier stuurt op verzoek van de Deelnemer per maand achteraf een verzamelfactuur of per opdracht naar de Deelnemer waarin minimaal staat vermeld: - Naam Deelnemer; - De juiste adressering (af te stemmen met de betreffende Deelnemer en of dienst van Deelnemer); - Originele factuur (geen kopie); - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Leverdatum; - Inkoopordernummer; - Vrachtbriefnummer of pakbonnummer; - NAW gegevens van Leverancier; - Omschrijving geleverde prestatie; - Het aantal geleverde en het geaccepteerde aantal volgens de afleverbon; - Artikelnummer (dienstspecifiek en omschrijving) - Verschuldigde BTW bedrag en bruto factuurbedrag; - Inschrijfnnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen); - Afroepordernummer; - Afroepadres

	In onderling overleg tussen Deelnemer en Leverancier kan hiervan worden afgeweken. Facturen die niet voldoen aan de gestelde eisen worden geretourneerd.
E-150	Op verzoek van Deelnemer moeten de facturen na levering elektronisch en/of in geval Deelnemer geen gebruik maakt van Rijksinkoopportaal/Deelnemer specifiek elektronisch bestelsysteem, de factuur schriftelijk (hard kopie) per dienstonderdeel van Deelnemer worden aangeboden. De hard copy facturen moeten dezelfde elementen kunnen bevatten als vermeld onder E-149 Laatste bedoelde facturen kunnen op verzoek van de Deelnemer per post of mail in Pdf formaat worden gezonden. Indien door Deelnemer gewenst dienen de facturen per kostenplaats gespecificeerd te zijn.
E-151	Afspraken over de adressering van de facturering, kostensoorten en kostenplaatsen worden in de werkafspraken opgenomen en vastgelegd tussen Deelnemer en Leverancier.
E-152	Koper en Deelnemers zijn Deelnemer bij het Rijksbrede inkoopproject DigiInkoop dat als doel heeft het papieren bestel- en factureringsproces te vervangen door een elektronisch proces. Een aantal Deelnemers kan zowel van DigiInkoop als van een ander systeem gebruik maken (zoals bijvoorbeeld Leonardo t.b.v. het Ministerie van Veiligheid en Justitie). Van Leverancier wordt verwacht dat zodra de aansluiting van Koper en/of Deelnemer, en/of CDV is gerealiseerd, de communicatie in het bestel- en facturatieproces vanaf een nader af te stemmen moment via deze aansluiting zal gaan verlopen. Van Leverancier wordt verwacht dat, zodra er alternatieve en / of opvolgende systemen beschikbaar zijn, zij zich hier kosteloos op aanpast.

Hoofdstuk 10 - Managementinformatie

E-153	Leverancier levert voor het bewaken van prestaties en voortgang van processen op structurele basis managementinformatie aan Koper en Deelnemer. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen Koper, Deelnemers en Leverancier in overleg en na goedkeuring door Koper wijzigingen in het format doorvoeren. Wijzigingen in het format voor de managementinformatie voor Deelnemer behoeven de goedkeuring van Koper. Alle kosten van managementrapportages komen voor rekening van Leverancier. In het laatste jaar van de Overeenkomst worden geen wijzigingen van managementrapportages meer doorgevoerd, anders dan na overleg met en instemming van Leverancier.
E-154	Leverancier levert per kwartaal uiterlijk op 15 mei, 15 augustus, 15 november en 15 februari van het jaar een managementrapportage aan Koper, CDV en/of Deelnemer.
E-155	De managementrapportage voor Koper bestaat uit drie delen: - A: alle managementinformatie op het niveau van de totale Overeenkomst; - B: alle managementinformatie op het niveau van de Deelnemers; - C: alle managementinformatie op het niveau van de Deelnemer per afleveradres van de Deelnemer. De managementinformatie voor de Deelnemer bestaat uit twee delen: - B: alle managementinformatie op het niveau van de Deelnemer als geheel; - C: alle managementinformatie op het niveau van de Deelnemer per afleveradres van de Deelnemer.
E-156	Leverancier levert één maal per jaar (vóór 1 april) aan Koper een jaaroverzicht aan waarin wordt gerapporteerd over: - Algemene informatie, zoals informatie ten aanzien van markt- en prijsontwikkelingen, trends, koppelvlakken, innovaties, productie etc. met betrekking tot de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst in het afgelopen jaar. - De Managementinformatie, gebaseerd op de totale realisaties in het afgelopen jaar, zoals bestelgrootte in euro's, gemiddelden etc.. - Een overzicht van de gehanteerde indexaties over het afgelopen jaar en toont de juistheid van de indexaties aan. -Het jaaroverzicht bevat een rapportage over het milieumanagementsysteem, het bijbehorende plan van aanpak en de verbeterpunten. Hierin wordt tenminste ingegaan op de beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht, in elk geval energieverbruik, VOS-uitstoot, gebruik van grondstoffen papier en inkt en beperking van inschietverliezen en misdrukken, afvalproductie, afvalscheiding, aan de Opdracht gerelateerd transport en

	verpakkingsmateriaal en indien gebruik wordt gemaakt van het digitaal printproces de ozon- en fijnstofemissie. - Leverancier zorgt voor het bepalen en managen van de carbon footprint (CO2 voetafdruk) van zijn organisatie en overlegt jaarlijks zijn CO2 resultaat van het afgelopen jaar en zijn doelstellingen voor het komende jaar. - Leverancier overlegt een rapportage waaruit blijkt dat de CO2 uitstoot van de door hem voor de uitvoering van deze Opdracht ingezette personenwagens, bestelwagens en vrachtwagens voor 100% worden gecompenseerd. - Leverancier brengt jaarlijks aan Koper schriftelijk rapport uit van de in het voorgaande kalenderjaar gebruikte brandstoffen in liters brandstofsoorten en de wijze waarop het brandstofgebruik is gecompenseerd. - Een overzicht van de product- en procesinnovaties die de milieuprestaties die van invloed zijn op de uitvoering van de Opdracht en de leveringen verbeteren. Leverancier stemt met Koper af of deze innovaties toegepast kunnen worden in de lopende Opdracht. - Een overzicht betreffende de vereiste Certificering, dat minimaal bevat: * Een overzicht van de certificaten waarover Leverancier beschikt; * Een overzicht van de instantie(s) die de betreffende certificaten controleert en toeziet op de juistheid van de processen waarop deze certificaten betrekking hebben; * Een overzicht van de data waarop audits betreffende deze certificaten hebben plaatsgevonden en de aangegeven verbeterpunten, en de wijze waarop deze verbeterpunten in de processen zijn verwerkt; * Een overzicht van de maandelijkse rapportages van de beschikbaarheid van de systemen van Leverancier; * Een overzicht van calamiteiten die zich hebben voorgedaan tijdens het transport, de levering etc. en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen.
E-157	Het jaaroverzicht bevat een analyse met betrekking tot de managementoverzichten en daarop gebaseerde verbetervoorstellen, evenals een prognose, vooruitzichten en optimalisatieplan voor het komende jaar van de Overeenkomst.
E-158	De managementinformatie heeft betrekking op alle gefactureerde leveringen.
E-159	De managementinformatie omvat een registratieoverzicht van klachten die zich hebben voorgedaan en de wijze van afhandeling daarvan door de Leverancier.

Hoofdstuk 11 - Prestatiemonitoring

E-160	Om een adequate Leveranciersrelatie (partnerschap) op te kunnen bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst heeft Koper een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld, gebaseerd op voortgangsrapportages. Leverancier dient deze systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan toepassing en waar mogelijk verbetering en verfijning. Daarnaast hanteren enkele Deelnemers een specifieke wijze waarop zij inzicht in de Leveranciersprestatie en een compleet beeld over de Leverancier willen verkrijgen. Met behulp van een zogenaamd vendor rating formulier worden de prestaties van Leverancier gemeten, beoordeeld en geëvalueerd.
E-161	Leverancier gaat akkoord dat Koper de KPI's toepast zoals beschreven in dit Hoofdstuk en de als bijlage 14 toegevoegde KPI lijst bij het Beschrijvend document.
E-162	Leverancier levert een concept SLA / Contractbeheersplan op, op basis van de gestelde KPI's in bijlage 14. Daarnaast verwacht Koper dat leverancier deze KPI's / SLA aanvult op basis van eigen ervaring bij andere opdrachtgevers. Opdrachtnemer wordt gewaardeerd op basis van de legenda van bijlage 14.
E-163	Leverancier gaat akkoord dat er eenmaal per jaar (tijdens het Strategisch overleg) evaluatiegesprekken tussen Koper en Leverancier zullen plaatsvinden om de resultaten van deze KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. Op operationeel niveau worden (in afstemming met deelnemer) de KPI's eveneens doorgesproken.
E-164	Leverancier gaat akkoord met de zeven resultaatgebieden die de basis vormen van prestatie monitoring: a. Resultaatgebied 1: Klanttevredenheid en partnership; b. Resultaatgebied 2: Kwaliteit van dienstverlening; c. Resultaatgebied 3: Kwaliteit van geleverde producten; d. Resultaatgebied 4: Gegevensbeheer en communicatie; e. Resultaatgebied 5: Facturatie en administratie; f. Resultaatgebied 6: Maatschappelijk verantwoord ondernemen; en g. Resultaatgebied 7: Managen Basis- en Restassortiment.
E-165	Resultaatgebied 1: De tevredenheid over de dienstverlening wordt één maal per jaar beoordeeld op basis van de voortgangsrapportage (KPI lijst) (zie bijlage 14 bij het Beschrijvend document). In deze voortgangsrapportage worden de prestaties van Leverancier beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten: . Algehele indruk; . Kwaliteit van de dienstverlening;

	. Kwaliteit van de containers en overige inzamelunits; . Kwaliteit personeel Leverancier; . Leverancier Communicatie; . Innovatief vermogen.
E-166	De KPI lijst is als voorbeeld in bijlage 14 toegevoegd. Koper en Leverancier scherpens tijdens de implementatieperiode en de duur van de Overeenkomst samen het KPI overzicht verder aan.
E-167	Leverancier dient vier maal per jaar op operationeel niveau het KPI overzicht in te vullen met de lokale contractverantwoordelijke medewerker van Deelnemer, waarbij de medewerker altijd een onderbouwde waardering geeft. In het KPI overzicht zijn punten opgenomen waarop met zeer ontevreden (1), ontevreden (2), matig (3) tevreden (4) en zeer tevreden (5) gescoord kan worden.
E-168	De resultaten van het meest recente KPI overzicht, per deelnemer, worden per half jaar door Leverancier gerapporteerd op tactisch niveau. Door de score per element van het KPI overzicht van alle werkgebieden en deelnemers bij elkaar op te tellen ontstaat een gemiddelde score per element. Door bij x Voortgangsrapportages op dezelfde vraag de scores bij elkaar op te tellen en te delen door x wordt het gemiddeld resultaat berekend. Indien het landelijk gemiddelde lager is dan een 3,8 zal de Leverancier een analyse doen op deze score en dient Leverancier een plan van aanpak op te stellen ten aanzien van verbeteracties. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat. De norm voor de KPI is dat de score van de elementen over de betreffende periode 3,8 of hoger is.
E-169	Resultaatgebied 4 Gegevensbeheer en communicatie: Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdigheid en volledigheid van aanleveren van de voortgangsrapportages, -de managementinformatie en overige rapportages.
E-170	Leverancier levert conform de vastgestelde tijd -na afloop van het kwartaal- de vastgestelde bestanden aan.
E-171	De norm voor de KPI is dat de bestanden en overzichten tijdig en volledig (100%) worden aangeleverd, zodat Koper deze kan controleren. Indien de bestanden en overzichten niet tijdig en/of volledig zijn aangeleverd is de score onvoldoende.
E-172	Resultaatgebied 6 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: Leverancier rapporteert tenminste 1 maal per jaar verbetervoorstellen (inclusief een onderbouwing van die voorstellen) aan Koper. Essentieel hierbij is dat verbetering aantoonbaar en substantieel voordeel voor Koper oplevert. Verbetervoorstellen hoeven niet alleen tot kostenbesparing te leiden, maar kunnen ook gericht zijn op verhoging van de beleving of de inzet van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in brede zin.

E-173	Resultaatgebied 4 Gegevensbeheer en communicatie: Leverancier rapporteert conform de management informatie eisen over o.a. volumes, afname (aantallen en financieel) per deelnemer en communiceert hier doormiddel van management informatie over.
E-174	Resultaatgebied 3 Kwaliteit van de geleverde producten Leverancier rapporteert over de geleverde kwaliteit van producten welke zijn geleverd aan de deelnemers. Eventuele klachten van deelnemers worden in deze rapportage verwerkt.
E-175	Resultaatgebied 7: Managen Basis- en Restassortiment. Leverancier levert een rapportage aan over de aantallen, volumes (ook financieel) per deelnemer wat is afgenomen qua Basis- en als Rest assortiment.

Hoofdstuk 12 - Juridische eisen

E-176	Na definitieve gunning wordt de definitieve Overeenkomst verstuurd (Bijlage 6A: Raam overeenkomst en Bijlage 6B: nadere overeenkomst bij het Beschrijvend document). Opdrachtnemer conformeert zich bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan de definitieve Overeenkomst.
-------	---

Hoofdstuk 13 - Commerciële eisen

E-177	Het doen van een Inschrijving op basis van het Beschrijvend document houdt in dat Leverancier met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend document instemt.
E-178	Voor het doen van prijsopgave gebruikt Leverancier uitsluitend per Perceel de betreffende Artikel- en prijslijsten (Bijlage 10a Perceel 1 Artikel- en Prijslijst Handelsdrukwerk en Bijlage 10b Perceel 2 Artikel- en Prijslijst Enveloppen). Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabellen; dit kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
E-179	Eis is vervallen.
E-180	De prijzen die Leverancier invult in Bijlage 10a Perceel 1 Artikel- en Prijslijst Handelsdrukwerk en Bijlage 10b Perceel 2 Artikel- en Prijslijst Enveloppen, zijn de prijzen die gehanteerd worden tijdens de uitvoering van de Overeenkomsten voor levering van alle producten die tot het Basis assortiment behoren.
E-181	Leverancier garandeert dat het geheel aan diensten als omschreven in dit PVE geleverd worden en het aan Leverancier is eventuele kosten aan Leverancierszijde te vergoeden uit het totaal aan leveringen.
E-182	Wanneer een Deelnemer een product wil afnemen dat niet tot het Basis assortiment behoort (niet als product opgenomen in de Artikel- en prijslijst), zendt Deelnemer een offerteaanvraag aan Leverancier met daarin de van toepassing zijnde specificaties. Leverancier brengt naar aanleiding van de offerteaanvraag een offerte uit. De offerte bevat minimaal een beschrijving van het product, de prijs en prijsonderbouwing. Leverancier draagt er zorg voor en toont aan dat de in de offertes geoffreerde prijzen voor producten die niet tot het Basis assortiment behoren in een logische en te verklaren verhouding staan tot de prijzen die Leverancier heeft geoffreerd op het Basis assortiment. Koper heeft de intentie om producten die niet tot het Basis assortiment behoren bij Leverancier af te nemen, maar is hiertoe niet verplicht. Koper zal "niet" Basis assortiment producten waar mogelijk afnemen bij opdrachtnemer volgens marktconforme prijzen. Leverancier zal op geen andere wijze prijzen offren dan uitgevraagd in deze aanbesteding en zorgt ervoor dat prijzen te vergelijken zijn met de prijzen van het Basis assortiment en offreert geen andere kosten dan prijzen voor producten.
E-183	Leverancier garandeert dat voor de in eis E-181 bedoelde levering de vergoeding geldt zoals in Bijlage 10a Perceel 1 Artikel- en Prijslijst Handelsdrukwerk en Bijlage 10b Perceel 2 Artikel- en Prijslijst Enveloppen is opgegeven.

E-184	De administratie van Leverancier is zodanig ingericht dat te allen tijde informatie opgeleverd kan worden over de in totaal door de Deelnemers bestelde hoeveelheden Drukwerk.
E-185	Leverancier is zich ervan bewust dat alleen voor het Restassortiment door middel van een nadere offerte prijzen kunnen worden opgegeven.
E-186	Leverancier is zich ervan bewust dat eis E-181 eveneens geldt voor niet-Basis assortiment producten. Leverancier zal eveneens geen andere kosten offreren/in rekening brengen.
E-187	Leverancier garandeert dat na gunning op eerste verzoek van Koper producten worden geleverd ten behoeve van de testplannen.