

Bijlage 4. Programma van eisen

1. Bestelprocedures

1.1.	Bestellingen worden alleen geaccepteerd indien deze zijn gedaan door bestelgemachtigde.
1.2.	Inschrijver biedt een Webshop aan waarbinnen bestelgemachtigde een bestelling kunnen plaatsen.
1.3.	Inschrijver zorgt ervoor dat het duurzame assortiment duidelijk zichtbaar en goed vindbaar is in de bestelomgeving.
1.4.	Bestellingen wordt digitaal afgerond met een besteloverzicht en bestelinformatie en bevat minimaal de volgende informatie: -Voor- en achternaam besteller; -Locatie besteller; -Ordernummer; -Aantal en soort bestelde artikelen -Verwachte levertermijn; -Afleverpunt; -Opmerkingenveld.
1.5.	In de verpakking zit de pakbon met minimaal de volgende informatie - Inkoopordernummer; - Naam locatie; - Afleveradres; - Naam besteller; - Artikelnummer; - Aantal; - Omschrijving van het artikel (soort Kantoorartikel); - Aantal/verpakkingseenheid.
1.6.	Bij ontvangst van de producten dient de aflever bon getekend (handtekening + naam in blokletters) te worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.
1.7.	Bestellingen worden alleen verwerkt onder vermelding van een ordernummer.
1.8.	Inschrijver zorgt dat bestellingen binnen de afgesproken termijn worden afgeleverd, zoals aangegeven in de Gunningscriteria.
1.9.	Inschrijver zorgt dat bij spoedbestelling de artikelen binnen 24 uur zijn afgeleverd, met uitzondering van weekenddagen en nationale feestdagen.
1.10.	Bestellingen die onjuist geleverd zijn en artikelen die en/of beschadigde zijn kunnen kosteloos worden geretourneerd. Bij beschadigde artikelen worden kosteloos nieuwe artikelen geleverd. Tijdens de implementatieperiode worden er afspraken gemaakt over hoe geretourneerde artikelen worden teruggestuurd waarbij rekening wordt gehouden met verpakkingsmaterialen en duurzame logistieke efficiency.
1.11.	Bestellingen die verkeerd zijn besteld kunnen worden geretourneerd en zal het bedrag teruggestort worden. Inschrijver beschrijft in het Gunningscriteria hoe het retourproces inwerking gaat.
1.12.	Per kwartaal wordt een kernassortiment samengesteld voor de webomgeving
1.13.	Indien een kantoorartikel van het standaardassortiment niet meer leverbaar is, dan dient deze vervangen te worden door een kwalitatief van tenminste hetzelfde niveau als de oorspronkelijke voor de Opdracht geoffreerde kantoorartikel. Dit is ter beoordeling van de Aanbestedende Dienst. Aan het leveren van vervangende kantoorartikelen zijn voor Aanbestedende Dienst geen extra kosten verbonden. Dit betekent dat de prijs voor het vervangende artikel, dezelfde prijs is als het oorspronkelijke aangeboden artikel.

2. Elektronisch bestellen

2.1.	Opdrachtnemer beschikt over een webshop voor bestellingen van kantoorartikelen. De webshop dient 24/7 beschikbaar te zijn.
2.2.	De minimale functies van de webshop zijn: bestelfunctie, zoekfunctie op productcategorie, artikelnaam en artikelnummer, (fatale) levertijd, retourneren, informatiefunctie per product zoals besteleenheid, verpakkingseenheid, kleur, netto prijs.
2.3.	Het standaardassortiment is duidelijk zichtbaar op de webshop, waarbij ook alternatieven worden aangeboden voor B- merken en een duurzaam alternatief. Het bestelpunt kan hierdoor gemakkelijk zien of het product binnen het standaardassortiment valt.
2.4.	Bestellers kunnen alleen producten bestellen van de prijslijst (incl alternatief voor B merk en duurzaam alternatief) en kernassortiment. Overige producten kunnen alleen besteld worden door Facilitaire Zaken.
2.5.	Bestellingen kunnen tot minimaal 48 uur voor de vastgestelde bezorgdatum geannuleerd worden.
2.6.	De Inschrijver dient zich te houden aan het vastgestelde bestelproces, zoals beschreven in Sub-gunningscriterium drie.

3. Duurzaamheid

3.1.	Opberg- en archiveringsmiddelen - 3.1.1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC); - 3.1.2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: - o kleurstoffen; - o optische witmakers; - o inkten; - o oppervlakte-veredelingsmaterialen; - o lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. - 3.1.3. Voor zover de eis 3.1.2. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in eis 20.2, 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. - 3.1.4. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen. - 3.1.5. (Geldt voor papier en karton) Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier; - 3.1.6. (Geldt voor papier en karton) Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO. - 3.1.7. (Geldt voor papier en karton) Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. - 3.1.8. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
------	---

3.2.	Etiketten en zelfklevende memoblokjes - 3.2.1. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: - o kleurstoffen; - o optische witmakers; - o inkten; - o oppervlakte-veredelingsmaterialen; - o lijmen en coatings die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. - 3.2.2. Voor zover de eis 3.2.1. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven eis 3.2.1, 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. - 3.2.3. Het organisch oplosmiddelgehalte van de gebruikte lijm en van eventuele siliconen/'release coatings' is bij toepassing niet hoger dan 0,1 % (w/w). - 3.2.4. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procedé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
3.3.	Schrijfgerei De volgende eisen worden gesteld aan het te leveren schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan): - 3.3.1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). - 3.3.2. In het schrijfgerei zijn geen kleurstoffen en andere additieven verwerkt die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400, H411 Verordening (EG) nr. 1272/2008 niet toegestaan. - 3.3.3. De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij - chroom: lager dan 50 mg/kg; - koper: lager dan 500 mg/kg; - lood: lager dan 500 mg/kg; - zink: lager dan 2000 mg/kg. - 3.3.4. De toegepaste inkt van vulpen en fineliners en rollers is op waterbasis.
3.4.	Duurzaam hout Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient 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 alle 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management).
3.5.	Gebruik gerecycled materiaal voor verpakkingen Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimum eis niet van toepassing.
3.6.	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de

	normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
3.7.	Kantoorartikelen van het duurzaam assortiment moet beschikken over een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk. Voor artikelen waarin hoofdzakelijk hout (papier) is verwerkt kan dit ook worden aangetoond door middel van een keurmerk zoals FSC, PEFC of MTCS. Keurmerken die gelijkwaardig zijn aan bovengenoemde keurmerken worden ook geaccepteerd als bewijsmiddel indien de gelijkwaardigheid is aangetoond. Steekproefsgewijs wordt dit gecontroleerd.
3.8.	Inschrijver levert artikelen die minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie, en veiligheid. Hierbij dient niet alleen rekening gehouden te worden met de huidige wetgeving maar ook met de al bekende toekomstige veranderingen naar de nieuwste inzichten met betrekking tot de NEN-normeringen van het Nederlandse Normalisatie Instituut (NNI). Ook dienen de producten te voldoen aan de terzake geldende Europese richtlijnen op het gebied van productveiligheid (CE-markering). De artikelen mogen geen gevaar opleveren tijdens het gebruik.
3.9.	Opdrachtnemer doet voorstellen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het standaardassortiment.
3.10.	Inschrijver committeert zich aan dat arbeids- en mensenrechten die van toepassing zijn in de productieketen.

4. Communicatie

4.1.	Opdrachtnemer is zowel telefonisch als per mail bereikbaar, tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).
4.2.	Inschrijver stelt één vaste accountmanager aan voor Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid dient er één vaste vervanger beschikbaar te zijn. De accountmanager is eerste aanspreekpunt voor contactpersonen en de contractmanager van Aanbestedende dienst.
4.3.	Klachten en problemen over de levering en dienstverlening dienen direct opgepakt te worden. De accountmanager is het eerste aanspreekpunt voor klachten en problemen van Aanbestedende dienst.
4.4.	Klachten en problemen dienen binnen één (1) werkdag in behandeling te nemen en de directe betrokkene(n) hierover te informeren. De klacht dient binnen vijf (5) werkdagen te zijn afgehandeld.
4.5.	Per kwartaal levert de inschrijver een rapportage met de volgende informatieoverzicht per locatie: - Bestellingen en aantal gemaakte ritten - Orderwaarde - % ingekochte duurzaamheidsproducten - % ingekochte A merken - % ingekochte B merken - Per locatie advies Overzicht kernassortiment, met advies wel of niet aan te passen.
4.6.	Per half jaar vindt er een evaluatie/ voortgangsgesprek plaats. Inschrijver levert binnen 14 dagen voor aanvang van dit gesprek een managementrapportage aan met tenminste de volgende onderdelen aan:

	- KPI's opgesteld in de sub-gunningscriteria samenwerking en de huidige staat ervan; - Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; - Retouren en reden van retouren; - Klachten en wijze van oplossen; - Spoedbestellingen: aantallen en bestellers; - het aantal bestelde duurzame artikelen, als percentage van het totaal aantal bestelde artikelen; - Voorstellen tot verduurzaming afgenomen assortiment; - Toename aandeel duurzame kantoorartikelen per jaar; - Duurzaamheidsdoelstellingen; - Verbetervoorstellen en kostenbesparing. Standaard bespreekpunten ter evaluatie - Keurmerken en certificaten; - Doelstellingen duurzaamheid; - Verbetervoorstellen duurzaamheid; - Arbeids- en mensrechten; - Financieel systeem toekomstige situatie De Opdrachtnemer zorgt dat er notulen worden gemaakt en deze binnen 7 kalenderdagen digitaal worden verstrekt aan de Opdrachtgever.
4.7.	De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de Contractmanager een definitieve SLA op na voorlopige gunning. Deze SLA wordt onderdeel van de Overeenkomst.