

Bijlage 2 Programma van Eisen

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

In het Programma van Eisen wordt regelmatig gesproken over FTE in relatie tot de PPM. In *paragraaf 1.4.3* van het Beschrijvend Document wordt toegelicht op basis waarvan het aantal FTE, waarmee gerekend wordt is bepaald.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
A1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte aan Kantoorartikelen en bijbehorende Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document en bijlagen.
A2	De Kantoorartikelen voldoen aan: a. Wettelijke of andere eisen van (semi-)overheidswege gesteld (waaronder de Archiefwet voor archiefdozen); b. Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de Kantoorartikelen zijn bestemd; c. Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking; d. De eis dat de Kantoorartikelen goed functioneren en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht; e. De eis dat het gebruik van de Kantoorartikelen niet leidt tot storingen voor of in (overige) producten en/of apparatuur waarvoor zij zijn bedoeld.
A3	Opdrachtnemer garandeert voor Kantoorartikelen een garantietermijn van één jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan één jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
A4	Opdrachtnemer garandeert voor Kantoorartikelen met een houdbaarheidsdatum een garantietermijn tot tenminste de houdbaarheidsdatum. Op het moment van levering van deze artikelen dient de houdbaarheidstermijn nog minimaal zes maanden te bedragen.
A5	Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, Bestellers en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Er wordt vanuit Opdrachtnemer geen limiet gesteld aan het aantal bestellers en contactpersonen. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen twee werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd.
A6	Opdrachtnemer realiseert de implementatie van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer heeft binnen een week na definitieve gunning een kick-off gesprek met de Deelnemers. Het doel van dit gesprek is onder andere om kennis te maken en de (technische) implementatie op te starten. Uiterlijk een dag vóór aanvangsdatum van de Raamovereenkomst van de betreffende Deelnemer moet de implementatie afgerond zijn. Opdrachtnemer zal Aanbesteder en Deelnemer tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie.
A7	Opdrachtnemer stelt na voorlopige gunning van de Overeenkomst direct een implementatiemanager aan. De implementatiemanager start met het opstellen van een door Opdrachtgever 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. Opdrachtnemer legt het implementatieplan, dat op kosten van de Opdrachtnemer wordt opgesteld, uiterlijk tien (10) werkdagen na voorlopige gunning aan Opdrachtgever voor en stellen daarna gezamenlijk het Implementatieplan vast.

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtnemer houdt in het implementatieplan rekening met alle gestelde eisen uit dit Programma van Eisen.
A8	Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces verstoren. Opdrachtnemer dient in ieder geval in het implementatieplan relevante risico's en beheermaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak bij de Deelnemers te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteed aan: - De koppeling van het elektronisch berichtenverkeer tussen Opdrachtnemer en Deelnemers; - Borging van continuïteit in het geval van storingen in het elektronisch berichtenverkeer; - Beheersmaatregelen indien de facturatie- en betalingsprocessen worden verstoord als gevolg van het niet of niet tijdig bevestigen van goederenontvangst door bestellers van de Deelnemers.
A9	Opdrachtnemer dient twee weken vóór de ingangsdatum van het contract met succes een acceptatietest te hebben afgerond met het bestel- en facturatie berichtenverkeer via en met bestel- en factureringssysteem. Een succesvolle acceptatietest houdt in dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de gevraagde systemen op de juiste wijze is verlopen. Opdrachtnemer dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt.
A10	Opdrachtnemer zorgt, gedurende de gehele implementatietermijn, voor een vaste implementatiemanager en een volledig ingewerkte vervanger. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat alle bij de implementatie betrokken medewerkers over voldoende kennis en ervaring beschikken.

Nr.	Omschrijving
Assortimenten, Bestellen en Leveren	
ABL1	De Basisassortimenten zijn op basis van functionaliteit beschreven. Opdrachtnemer kan alle in de aanbesteding (functioneel) beschreven artikelen leveren. De technische specificatie en benoeming van merknamen is ter verduidelijking van de functionaliteit van het artikel zoals Deelnemers deze behoeven. De door Opdrachtnemer te leveren Kantoorartikelen uit de Basisassortimenten dienen volledig te voldoen aan de functionele eisen en/of kwalitatief vergelijkbaar te zijn aan de Basisassortimenten zoals in <i>bijlage 13</i> van het Beschrijvend document genoemd. Het kan voorkomen dat Kantoorartikelen met dezelfde functionaliteiten in verschillende uitvoeringen worden gevraagd.
ABL2	Opdrachtnemer biedt de artikelen in alle te leveren kleuren aan. Denk daarbij aan ordners, insteekmapjes en indexjes. Dit houdt in dat er geen meerprijs wordt gevraagd voor hetzelfde artikel in een andere kleur.
ABL3	In het kader van duurzaamheid en klanttevredenheid kan een Deelnemer een verificatie op bepaalde artikelen uitvoeren. De verificatie voorkomt situaties waarbij grote hoeveelheden artikelen worden besteld die niet voldoen aan de kwaliteitseisen en voorkomt derhalve het terugsturen van artikelen dan wel ontevreden klanten/gebruikers. Indien een artikel niet voldoet aan de functionaliteiten, kan Deelnemer de artikelen terugsturen en levert Opdrachtnemer een ander artikel dat wel voldoet aan de functionaliteiten. De wijze waarop dit wordt georganiseerd, wordt tijdens de implementatieperiode besproken tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. De kosten van de verificatie zijn volledig voor rekening van de Inschrijver en zijn niet te verhalen op Aanbesteder. De overige uitvoeringseisen zullen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst geverifieerd worden.
ABL4	Opdrachtnemer beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten. Wijzigingen in de catalogus dienen onderling gecommuniceerd te worden.

Nr.	Omschrijving
	• Opdrachtnemer communiceert <u>vooraf</u> actief naar de Contractmanager van de Categorie en Decentrale Contractmanager van Deelnemer wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit het Basisassortiment. • Opdrachtnemer communiceert, indien door Deelnemer gewenst, <u>vooraf</u> actief naar de Decentrale Contractmanagers van Deelnemer(s) wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit het Restassortiment. Versiebeheer i.c.m. met een wijzigingenoverzicht is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Per Deelnemer wordt hierover gerapporteerd en wordt de frequentie bepaald. Over uitwisseling van deze informatie worden in de implementatieperiode verdere afspraken gemaakt. Wijzigingen in artikelnummer/artikelnaam dienen een uitzondering te zijn en worden zo veel als mogelijk voorkomen. Bij een nieuw/alternatief product wordt hetzelfde kenmerk toegepast. Per artikel dient één specifiek kenmerk gegeven te worden dat niet veranderd.
ABL5	Opdrachtnemer verplicht zich om indien gewenst op enig verzoek van de Deelnemers Kantoorartikelen uit het Restassortiment te leveren. Kantoorartikelen uit het Restassortiment worden door de Opdrachtnemer geleverd tegen netto catalogusprijs excl. btw per artikel. Dat wil zeggen de netto catalogusprijs excl. btw zoals vermeld in de catalogus. De netto catalogusprijslijst dient in overleg met de betreffende Deelnemer bij de implementatie te worden opgemaakt. Nadat de netto catalogusprijslijst is opgemaakt dient deze binnen één maand, doch niet later dan de datum waarop de implementatie moet zijn afgerond, te worden aangeleverd aan de Aanbestedende dienst en de Deelnemers waarop de prijslijst betrekking heeft.
ABL6	Een individueel Restassortiment wordt per Deelnemer individueel afgestemd met de Decentrale Contractmanager. Het individuele Restassortiment dient per Deelnemer op aanvraag van de betreffende Decentrale Contractmanagers individueel gewijzigd te worden. Wijzigingen dan wel toevoegingen dienen binnen twee werkdagen na datum van aanvraag gerealiseerd te zijn door Opdrachtnemer en het doorvoeren van deze wijziging is kosteloos.
ABL7	Opdrachtnemer verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop van artikelen uit het Restassortiment. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan Deelnemer(s) aanprijzen van het Restassortiment dan wel het voorstellen van alternatieven voor Kantoorartikelen uit het Basisassortiment. Dit betekent dus ook dat Opdrachtnemer geen advertenties of andere promotie op hun webshop of bestelomgeving plaatst, waardoor bestellers worden verleid om artikelen buiten het Basis- en Restassortiment te bestellen.
ABL8	Opdrachtnemer zal uit het Restassortiment in beginsel geen "alternatieve producten" aanbieden. Levering van alternatieve producten is enkel toegestaan na overleg met en akkoord van de bij Deelnemer Decentrale Contractmanager. Het alternatieve product kan en mag zonder overleg en akkoord niet geleverd worden. Onder alternatieve producten worden verstaan: Kantoorartikelen die reeds zijn opgenomen in het Basisassortiment en die identieke functionele kenmerken hebben.
ABL9	Opdrachtnemer accepteert bestellingen per e-mail, online webbased bestelsysteem of per Inkoopworkflowsysteem (eigen inkoopstelsysteem). <i>Bijlage 8</i> geeft inzicht in de gewenste manier van bestellen en factureren. Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gewenste bestel- en factureringwijze zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Doorlooptijden van bedoelde wijzigingen zullen in nader overleg tussen partijen worden vastgesteld. Ten behoeve van bestellingen door de Deelnemers zal Opdrachtnemer een online bestelsysteem implementeren en

Nr.	Omschrijving
	beheren. Indien het voorkomt dat de reguliere bestelmethode niet kan worden gevolgd (bijvoorbeeld door een systeemstoring), zorgt Opdrachtnemer voor een passend alternatief.
ABL10	Opdrachtnemer neemt alleen geautoriseerde bestellingen in behandeling van door Deelnemer aangewezen bevoegde Bestellers. Bestellingen die niet voorzien zijn van de vooraf aan Opdrachtnemer bekend gemaakte benodigde autorisaties en toch worden geleverd, worden kosteloos door Opdrachtnemer teruggenomen. Hier kan per Deelnemer van afgeweken worden.
ABL11	Opdrachtnemer stemt de juistheid van de bestelling met de Besteller af wanneer er bij Opdrachtnemer een vermoeden bestaat van een buitengewoon afwijkende bestelling qua omvang of inhoud. Dit ter voorkoming van extra kosten voor foutieve grote bestellingen. Onder "afwijkend in omvang" wordt in elk geval verstaan: vanaf eenmaal zo groot als een gemiddelde bestelling. Als er geen afstemming heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtnemer en Besteller bij buitengewoon afwijkende bestellingen, maar de bestelling wel uitgeleverd is wordt er geen betaling uitgevoerd voordat er duidelijkheid ontstaat over de buitengewoon afwijkende bestelling.
ABL12	Bestellingen van Deelnemers kennen geen minimale bestelwaarde. Opdrachtnemer informeert de Contractmanager/Besteller van de betreffende Deelnemer tijdig in geval van exceptioneel kleine of grote bestellingen, waardoor onder andere de duurzaamheidsdoelstellingen van Deelnemer in het gedrang komen. Dit dient ook vastgelegd te worden in de managementrapportages zoals vermeld in <i>eis C8</i>. Opdrachtnemer kan voorstellen doen om bestellingen van kleine orders (en daarmee minder transportbewegingen) te verminderen en/of te voorkomen. Opdrachtgever kan kosteloos retourneren, wat betekent dat additionele transportkosten voor retourzending in principe niet op Deelnemer verhaald kunnen worden.
ABL13	Opdrachtnemer biedt een bestelomgeving aan conform hetgeen beschreven in bijlage 15 Catalogusplatform voor leverancier van Rijksoverheid. De Rijksoverheid verwacht in de toekomst één catalogusplatform in te zetten als centrale voorziening van de Rijksoverheid voor het beschikbaar stellen van goederen en/of diensten catalogi voor leveranciers. Dit draagt bij aan het vereenvoudigen van de contract implementatie voor catalogus relevante goederen en/of diensten voor leveranciers en de Rijksoverheid, het reduceren van onrechtmatige inkoop en het reduceren van de beheerlast. Het catalogusplatform voorziet leveranciers in een centrale plek (koppelvlak) voor het opzetten/aanbieden en onderhouden van catalogi, Rijksonderdelen in een centrale plek met toegang tot het gemachtigd assortiment van gecontracteerde leveranciers en Contract (Categorie) Management een standaard werkwijze voor het implementeren van (relevante catalogus) contracten, conform uniforme richtlijnen/kaders per productcategorie. Zodra de het catalogusplatform wordt geïntroduceerd is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van zijn/haar deel van de catalogusinformatie.
ABL14	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten (indien van toepassing voor Deelnemer(s)), en zoals nader overeen te komen met de individuele Deelnemers, toegang tot: - Een bestelomgeving waarin zowel de artikelen van het Basis- als het Restassortiment kunnen worden besteld. In deze bestelomgeving moet duidelijk zichtbaar zijn wat het Basis- en het Restassortiment is. Ook moet het mogelijk zijn om onderscheid te maken in autorisatie van medewerkers voor specifiek het Basis- als het Restassortiment. Indien er een separate bestelomgeving is voor het basis- en restassortiment, dient er tegelijkertijd eenvoudig in gekeken en besteld te kunnen worden door Deelnemer;

Nr.	Omschrijving
	- Eén aparte digitale punch-out catalogus, samen te stellen in overleg met Opdrachtgever en die desgewenst losstaat van het online bestelsysteem van Deelnemer, voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. Voor het gehele Basisassortiment geldt een PPM, dit dient als zodanig voor de Besteller herkenbaar te zijn in de punch-out catalogus. De prijzen voor de artikelen in het Basisassortiment dienen zichtbaar te zijn. Dit om bewustwording te creëren bij de Bestellers. De prijzen van de betreffende Kantoorartikelen worden uiteraard door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht. Voor het Basisassortiment is namelijk de PPM van toepassing. - Voor DJI geldt: De punch-out moet een cXML verbinding/koppeling zijn, zodat het wisselen tussen webshop en punch-out soepel verloopt. - Ten behoeve van de Deelnemers die gebruik maken van DigiInkoop en gebruik wensen te maken van een interne catalogus; Een interne catalogus in DigiInkoop, in Excel, op basis van een door de Opdrachtgever verstrekt upload-sjabloon voor uitsluitend het Basisassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. - Deze catalogus zal in DigiInkoop worden ondergebracht (geen punch-out en geen webshop). Voor het gehele Basisassortiment geldt een PPM, dit dient als zodanig voor de Besteller herkenbaar te zijn in deze catalogus. Betreffende Kantoorartikelen worden door de Opdrachtnemer tegen € 0,00 geprijsd in de catalogus; - Eén digitale punch-out catalogus voor uitsluitend het Restassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. Voor de betreffende Kantoorartikelen geldt de overeengekomen netto catalogusprijs per artikel. Opdrachtnemer garandeert dat in deze digitale (punch-out) catalogus uitsluitend het Restassortiment zichtbaar is dat per Deelnemer is overeengekomen. Deze catalogus van de Opdrachtnemer is alleen zichtbaar voor de vermelde geautoriseerde bestelgemachtigden. Deze dient compatibel te zijn met de verschillende bestelsystemen van Deelnemer. In <i>bijlage 8</i> is weergegeven van welk bestelsysteem Deelnemer gebruik maakt; Eén digitale catalogus (webshop) met geautoriseerde toegang waaruit door bestellers kan worden besteld voor de Deelnemers die geen eigen systeem gebruiken.
ABL15	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> Leverancier richt zo snel mogelijk na definitieve gunning van deze opdracht, echter uiterlijk voor datum van volledige uitvoering van de Raamovereenkomst de Punch-out catalogus in. Na gunning van de Opdracht verleent Opdrachtnemer medewerking aan het uploaden van de door Deelnemer akkoord bevonden productenlijst, zodat deelnemer (alle DJI Locaties) vanaf de volledige operationele uitvoering van de Raamovereenkomst bestellingen kan plaatsen. Voor Deelnemer zijn hierbij de volgende gegevens minimaal inzichtelijk: - Artikelomschrijving; - Artikelnummer - Artikelprijs per stuk en per bestelhoeveelheid/-eenheid - Eenheid per artikel per stuk en bestelhoeveelheid/-eenheid. - In geval Opdrachtnemer de bedoelde verbinding niet binnen vijf maanden na definitieve gunning van deze Raamovereenkomst tot stand heeft gebracht, is Opdrachtnemer aan Deelnemer een direct opeisbare boete van €500,- per dag verschuldigd zolang de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van €12.500,-.
ABL16	Indien Deelnemer hier behoefte aan heeft, zorgt Opdrachtnemer voor een inblikaccount van het totale assortiment van Leverancier, zodat de klant zelfstandig kan kijken naar een geschikt artikel wanneer deze niet in het basisassortiment en/of de punch out (het restassortiment) staat. Deze artikelen moeten toegevoegd kunnen worden aan de punch out (het restassortiment). In de punch out wordt niet het gehele assortiment van Leverancier weergegeven. Het dient afgeschermd te kunnen worden op artikelniveau.

Nr.	Omschrijving
	- Welke Deelnemers hier behoefte aan hebben, wordt in de implementatieperiode besproken.
ABL17	De (punch-out)catalogus bevat verder: - De artikelbenaming/het artikelnummer; - Bij artikelen waarbij dit functioneel is een kleurenfoto; - Omschrijving van het artikel; - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); - De actuele voorraad van het desbetreffende artikel - Duurzame kantoorartikelen zijn herkenbaar d.m.v. een signalering (een duurzaam keurmerk of logo); - Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort. Uitsluitend voor catalogus Restassortiment geldt aanvullend: vermelding netto (factuur)prijs excl. btw per stuk en prijs per verpakkingseenheid met vermelding van aantal per verpakkingseenheid. Indien een toevoeging op deze opsomming wenselijk is voor Deelnemer en Opdrachtgever, zal deze op verzoek worden toegevoegd/aangepast. Bij de uitwisseling van elektronische informatie/berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde btw informatie (btw code) meegegeven moeten worden.
ABL18	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> Voor het Restassortiment geldt dat Deelnemer gebruik maakt van een punch-out. Punch-out artikelen zijn artikelen die door Koper vanuit de serveromgeving van Opdrachtnemer overgeheveld kunnen worden naar het bestelproces van Deelnemer (binnen het systeem van Deelnemer: Leonardo). De Punch-out catalogus wordt dus bijgehouden door Opdrachtnemer en is toegankelijk voor Deelnemer. Wanneer Deelnemer deze artikelen bestelt, wordt de bestelling via de mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich aan de vereisten, zodat het bestelproces mogelijk is. Om een punch-out verbinding op te stellen zijn de volgende voorwaarden onder meer van toepassing: - De DJI catalogus op de serveromgeving van Opdrachtnemer bevat enkel de productgroep(en) en Producten die Deelnemer bij Opdrachtnemer overeengekomen is af te nemen; - De Punch-out catalogus toont actueel geldende prijzen (zoals overeengekomen tussen Deelnemer en Opdrachtnemer, minus de door Leverancier opgegeven kortingspercentage in bijlage 6B) en productinformatie en ter ondersteuning afbeeldingen; - De verbinding wordt tot stand gebracht door middel van een beveiligde https verbinding; - Op verzoek van Deelnemer (Decentrale Contractmanager van Deelnemer) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de Punch-out catalogus. Deze wijzigingen worden binnen vijf werkdagen verwerkt door Opdrachtnemer; - Indien Opdrachtnemer artikelen wilt wijzigen, stelt hij de Decentrale Contractmanager van Deelnemer een kalendermaand van te voren hiervan schriftelijk in kennis. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van de Decentrale Contractmanager van Deelnemer; Opdrachtnemer brengt voor het inrichten, het aanbrengen van assortimentswijzigingen, het in stand houden van de punch-out, e.d. <u>geen</u> (extra) kosten in rekening. <u>Toelichting:</u> DJI gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie

Nr.	Omschrijving
	factuurblokkades die het Financieel Dienstencentrum van het SSC DJI dienen te worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat er voor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt. Tot nu toe hebben voornamelijk onderstaande redenen tot blokkades geleid: - Levering van vervangende Artikelen; - Afwijkende prijs per eenheid; - Afwijkende verpakkingseenheid; - Minimale besteleenheid; - Order- en verzendkosten; - Afwijkende geleverde aantallen; - Afvalbeheersbijdrage; BTW afwijking.
ABL19	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> De punch-out bevat minimaal de volgende onderdelen en is zichtbaar/buikbaar voor Deelnemer: - Een menustructuur inclusief een deugdelijk zoekfunctie inclusief het kunnen toepassen van filters om de zoekfunctie te specificeren; - Exacte afbeelding van het te leveren artikel; - De afbeelding van het te leveren artikel heeft een zodanige resolutie dat het product duidelijk wordt weergegeven; - Verwijzing van artikelen die aan elkaar gerelateerd zijn (bijvoorbeeld: aangeven welke labels voor welke labelprinter geschikt zijn en vice versa); - De naam van het artikel, bij voorkeur in het Nederlands (tenzij gebruikte niet-Nederlandse termen als gangbaar beschouwd worden); - Aanvullende omschrijving van het artikel, o.a. maat/afmeting, kleur, materiaal, specifieke eigenschappen; - Verpakking-/besteleenheid; - Inhoud van verpakking-/besteleenheid; Prijs excl. BTW, inclusief korting.
ABL20	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> De bestel- en leveringsinformatie wordt gekoppeld aan het systeem van Deelnemer (Leonardo). Opdrachtnemer zorgt voor de realisatie van de koppeling van de systemen tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. <i>Bijlage 17</i> beschrijft gedetailleerd wat het Oracle punch-out proces technisch inhoudt, hoe de systemen van Opdrachtnemer en Deelnemer aan elkaar worden gekoppeld en hoe de verbinding tot stand gebracht wordt. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen, uitgangspunten en infrastructuur die zijn opgenomen in de Punch-out aansluitkit Leonardo (zie <i>bijlage 17</i>). In geval gebruik wordt gemaakt van conceptordernummers of een vergelijkbare methode ten behoeve van vereenvoudiging van de order entry bij Opdrachtnemer, is de uiteindelijk Leonardo order van Deelnemer altijd leidend.
ABL21	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> Inkooporders vanuit Leonardo worden per e-mail bij Opdrachtnemer geplaatst. Na gunning echter uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer een e-mailadres voor DJI ter beschikking.
ABL22	<u>Specifieke eis DJI t.a.v. het bestelproces:</u> Opdrachtnemer controleert na ontvangst van een inkooporder van Deelnemer of Opdrachtnemer deze order kan leveren conform de inkooporder. Opdrachtnemer controleert de volgende gegevens: - Artikelnummer; - Omschrijving; - Aantal; - Eenheid; - Prijs;

Nr.	Omschrijving
	- Bedrag per orderregel. Zodra Opdrachtnemer een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Opdrachtnemer contact op met het KCC (ssc@dji.minjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het SSC DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan Opdrachtnemer overgaan tot de daadwerkelijke Levering. Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is <u>niet</u> afdoende om een wijziging door te geven. Indien Opdrachtnemer toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het SSC DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Deelnemer is dan met Opdrachtnemer in dispuut over de facturatie, waardoor SSC DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Opdrachtnemer ontvangen inkooporder dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Revisies op inkooporders zijn herkenbaar aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel bevat bovendien een vet gedrukte tekst met de term 'geannuleerd'. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel.
ABL23	<u>Specifieke eis voor RDW:</u> Opdrachtnemer dient binnen een half jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een OCI-koppeling te hebben ingericht via Afas.
ABL24	De doorlooptijd van aanvragen vanuit Deelnemer voor wijzigingen, toevoegingen of verwijderen, van artikelen binnen de punch-outs catalogus is twee werkdagen vanaf de datum van de aanvraag.
ABL25	In geval van een digitale en webbased catalogus (eigen website), beheert Opdrachtnemer gebruikersaccounts en wachtwoorden voor de Deelnemers. Bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde Bestellers te kunnen worden geplaatst.
ABL26	Het online webbased bestelsysteem is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de Deelnemers, beschikbaar op alle dagen van 00:00 tot 24:00 uur (24/7).
ABL27	Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Elke Besteller ontvangt een eigen inlogcode en password. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de Bestellers. Besteller dient zelf zijn wachtwoord te kunnen wijzigingen.
ABL28	In de implementatieperiode zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er per Deelnemer afspraken worden gemaakt over: - Wijze van bestelling in het Inkoop workflow systeem; - Wijze van bestellen via de losse webshop en punch-out; - Behoeftte aan wel of geen inkoopaccount van het totale assortiment; - Wijze van communiceren wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit zowel het Basis- als het Restassortiment; - Samenstelling Restassortiment in de catalogus; - Afspraken Rack-jobbing (o.a. locaties, bijvul frequentie en de minimale voorraad); - Wijze van facturering en betaling; - Aantal facturen per jaar. Deelnemer kan dit eenzijdig bepalen; - Aflevertijd stippen; - Afleveradressen; - Bijzondere logistieke omstandigheden; - Administratieve/logistieke procedures; - Communicatie - Contactpersonen; - Webshopaccounts en koppelingen; - Frequentie terugkoppeling over de status van de backorders; - Toegangsregeling voor locaties en complexen; - Mogelijkheden en opstellen van jaarorders (Restassortiment);

Nr.	Omschrijving
	- Behoeftte en frequentie Operationeel overleg; - Opdrachtnemer bespreekt per Deelnemer individueel op welke wijze de prijzen van het Restassortiment worden vastgelegd en op welke wijze hierop gerapporteerd wordt, Deelnemer kan hierover individuele afspraken maken met Opdrachtnemer. Bovenstaand betreft een niet-limitatieve opsomming, waar op verzoek van Deelnemer nog afspraken aan kunnen worden toegevoegd. Afspraken over bovenstaande opsomming wordt door Opdrachtgever vastgelegd. Opdrachtgever verstrekt de gemaakte afspraken individueel per Deelnemer. Daarnaast bundelt Opdrachtnemer deze documentatie over de gemaakte afspraken voor alle Deelnemers en deelt dit met de Contractmanager van de Categorie. Deze gebundelde documenten wordt niet gecommuniceerd met alle Deelnemers.
ABL29	Opdrachtnemer doet er alles aan om te voorkomen dat artikelen in het Restassortiment worden besteld, welke onder het Basisassortiment vallen. Indien hier sprake van is signaleert Opdrachtnemer dit richting de Decentrale Contractmanager. Middels een creditnota wordt dit dan (indien nodig) verrekend.
ABL30	Opdrachtnemer signaleert richting de Decentrale Contractmanager wanneer artikelen worden besteld die buiten de scope van de opdracht vallen. Indien een artikel dat buiten de scope van de opdracht valt is besteld, wordt deze verrekend middels een creditnota (indien nodig).
ABL31	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dit percentage geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomsten betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd. Opdrachtgever toont dit in de kwartaalrapportages aan.
ABL32	Levering van Kantoorartikelen en bijbehorende Dienstverlening ten behoeve van de Deelnemers vindt plaats op de locaties die zijn vermeld in <i>bijlage 8</i> van dit Beschrijvend document. De locatielijst in <i>bijlage 8</i> is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbesteder zal zorgdragen voor het actueel houden van de adressenlijst en aanpassingen tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar maken. Wijzigingen in de locatielijst worden kosteloos doorgevoerd.
ABL33	Deelnemers hebben het recht om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussentijds over te stappen naar een andere leveringsvariant (1 of 2) zoals beschreven in <i>paragraaf 1.3.2</i> van het Beschrijvend document. Het tussentijds overstappen is kosteloos. Na wijziging zal de voor de betreffende leveringsvariant de geldende PPM van toepassing zijn. Wijziging van leveringsvariant (1 of 2) zal binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek hiertoe zijn uitgevoerd.
ABL34	Bij binnenkomst op de locatie(s) van Deelnemer(s) dienen de werknemers van Opdrachtnemer zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Voor de toegang tot enkele panden kan het zijn, dat de medewerkers een kopie VOG moeten kunnen tonen. Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd.
ABL35	In de bestelomgeving is het verschil tussen Basis- en Restartikelen duidelijk zichtbaar en zijn artikelen afhankelijk van de autorisatie van de Besteller wel of niet zichtbaar in de bestelomgeving.
ABL36	Opdrachtnemer levert de Kantoorartikelen per afleveradres op <u>één vast</u> aflevermoment per week (maandag t/m vrijdag), tijdens kantooruren (tussen 08:00 – 17:00 uur). Het aflevermoment wordt per Deelnemer in de implementatieperiode vastgelegd. Voor DJI geldt dat levering geschiedt van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur. Tenzij anders aangegeven op de bestelling. Er zijn DJI locaties waar op vrijdagmiddag <u>niet</u> kan worden geleverd.

Nr.	Omschrijving
	Indien er sprake is van een spoedbestelling, dan kan bij hoge uitzondering in overleg met Deelnemer besloten worden om eenmalig vaker per week te leveren. <i>Van een spoedbestelling is sprake indien het artikel/de artikelen essentieel zijn om het dagelijkse bedrijfsproces door kan laten gaan.</i>
ABL37	Levering van Kantoorartikelen vindt plaats conform DDP (franco inclusief rechten) Incoterms 2010 in één of meerdere door Deelnemers aangewezen centrale ruimte(s) binnen een afleveradres.
ABL38	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen van Kantoorartikelen uit zowel het Basis- als het Restassortiment, die uiterlijk tot 14:00 uur op de werkdag voorafgaande aan de vaste afleverdag zijn gedaan, op de eerstvolgende vaste afleverdag en op het betreffende afleveradres worden afgeleverd.
ABL39	Na melding van foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende Kantoorartikelen wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Deelnemer opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien de Besteller van de Deelnemer dat wenst, binnen 24 uur te worden afgehandeld en geleverd.
ABL40	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats vermeld. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd waarop eveneens deze gegevens en een eventuele bestelreferentie van Besteller zijn vermeld. Specifieke eisen per Deelnemer, waaronder het aanbrengen van een uniek kenmerk aan de verpakking, worden in de implementatieperiode vastgelegd en kunnen niet leiden tot additionele kosten.
ABL41	Op één locatie kunnen meerdere bestelpunten zijn met elk een eigen afleverpunt (etage, afdeling, e.d.). Het is onder meer om die reden en gezien de verzamelleveringen van belang dat iedere bestelling separaat wordt verpakt en wordt voorzien van een pakbon onder vermelding van het bestelnummer. Eveneens is het duidelijk zichtbaar uit hoeveel colli iedere bestelling bestaat.
ABL42	Bij elke colli is een pakbon aan de buitenzijde van de verpakking geplaatst waarop duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats zijn vermeld, evenals de bestelreferentie van Besteller. Opdrachtnemer zorgt er bij leveringen voor dat duidelijk op de betreffende pakbon is aangegeven wat de inhoud is met vermelding van het aantal per artikel. Bij deelleveringen wordt duidelijk op de pakbon vermeldt welke artikelen later geleverd worden. Dit geldt ook voor bestellingen die afgeleverd worden door dropship-leveranciers van de Opdrachtnemer.
ABL43	<u>Specifiek voor DJI geldt t.a.v. de aflevering:</u> Iedere aflevering is voorzien van pakbon per geplaatste bestelling. Iedere pakbon is duidelijk zichtbaar aangebracht op de verpakking. Op iedere pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: - Bestelnummer; - Debiteurennummer; - Aantal colli; - Volledig afleveradres; - Omschrijving van de geleverde Producten; - Aantallen en eenheden per Product zoals deze op de bestelling staan; - Datum van de levering; Backorders en verwachte leverdatum.
ABL44	Deelnemer ontvangt terugkoppeling over de status van de backorders. In de implementatieperiode wordt de frequentie per Deelnemer afgesproken.
ABL45	Opdrachtnemer zorgt er bij leveringen voor dat duidelijk op de betreffende pakbon is aangegeven wat de inhoud van de levering is met vermelding van het aantal per artikel. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd. Opdrachtnemer voegt ook in het geval van deelleveringen een pakbon toe aan de levering.
ABL46	Opdrachtnemer zorgt bij leveringen per Euro-pallet dat duidelijk is aangegeven wat de inhoud van de Euro-pallet is.

Nr.	Omschrijving
ABL47	Opdrachtnemer levert orders af op de door Deelnemers aangegeven locaties. Het afleveren van orders op andere afleverpunten, zoals bij winkels en/of lockers, is niet toegestaan tenzij specifiek aangevraagd door Deelnemer. Dit geldt ook voor bestellingen die afgeleverd worden door dropship-leveranciers van de Opdrachtnemer.
ABL48	Eisen t.a.v. levertijdstippen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Deelnemer of Besteller aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. In de implementatieperiode wordt hier, indien nodig het een en ander voor vastgelegd. Opdrachtnemer dient hier bij leveringen rekening mee te houden. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op: - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Planningen met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederenontvangstpunten per afleverlocatie.
ABL49	Opdrachtnemer stuurt (wanneer hierover geen afspraken zijn gemaakt), voor leveringen die bestaan uit meer dan drie Euro-pallets tijdig een vooraankondiging aan de Besteller, met het aflevertijdstip opdat voorzorgsmaatregelen kunnen worden genomen voor ontvangst.
ABL50	Opdrachtnemer voorkomt deelleveringen (en daarmee het aantal vervoersbewegingen). Mocht een levering niet compleet geleverd kunnen worden, dan biedt Opdrachtnemer alternatieve artikelen met minimaal dezelfde kwaliteit en functionaliteiten tegen gelijke prijs aan. Als deelleveringen (bij uitzondering) niet voorkomen kunnen worden, mag na goedkeuring van de betreffende Besteller, een deellevering plaatsvinden. Daarbij dient Opdrachtgever de betreffende Deelnemer te informeren bij de bevestiging van de order (in de bestelsysteem) of op het moment dat duidelijk is dat de order niet in het geheel geleverd kan worden. In voorkomende gevallen zullen alternatieve artikelen op de pakbon worden vermeld. Levering van alternatieve artikelen heeft geen invloed op de PPM.
ABL51	Opdrachtnemer bewaakt actief of er artikelen niet leverbaar of uitgefaseerd worden en draagt zorg dat er altijd een functioneel alternatief geleverd kan worden binnen gestelde levertijden. Bij artikelwijzigingen worden deze altijd getoetst bij Opdrachtgever.
ABL52	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor transport, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Opdrachtnemer kan dit voorafgaand en/of gedurende de overeenkomst aantonen op basis van de volgende bewijsmiddelen: - Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers). - Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet. - Of gelijkwaardig. https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=6100#//51/6//nl
ABL53	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. 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. https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=6051#//22/2,4,6//nl.
ABL54	Opdrachtnemer is op basis van het besluit beheer verpakkingen 2014 verantwoordelijk voor het terugnemen van de verpakkingsmaterialen (zonder additionele kosten) voor bulkleveringen of indien wenselijk geacht door Deelnemers.

Nr.	Omschrijving
ABL55	Opdrachtnemer dient bij navraag een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.

Nr.	Omschrijving
Rack-Jobbing (zie <i>bijlage 8</i> voor de Deelnemers waarvoor dit van toepassing is)	
RJ1	Deelnemer stelt zelf kasten beschikbaar voor Rack-Jobbing. Het kastassortiment wordt in onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer samengesteld vanuit het Basisassortiment en kan per Deelnemer verschillen. Er is geen maximaal aantal producten dat in de kasten tentoongesteld dient te worden.
RJ2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er te allen tijde genoeg voorraad in de Rack-Jobbing kasten aanwezig is om te voorzien in de behoefte van Deelnemer en dat de kasten en aanwezige middelen ordelijk, netjes en schoon worden aangeboden.
RJ3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Kantoorartikelen los, zover mogelijk, vrij van omverpakkingen (verpakkingen die niet functioneel zijn voor de Deelnemers) in de kast worden geleverd. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een ordelijke en overzichtelijke indeling van de kasten. De kasten en aanwezige presentatie middelen dienen net als de artikelen ordelijk, netjes en schoon te worden aangeboden. Deelnemer is (mede)verantwoordelijk voor het netjes en ordelijk houden van de kasten.
RJ4	Nadere afspraken over de bijvulfrequentie en de minimale voorraad zullen per Deelnemer vastgelegd worden tijdens de implementatieperiode.
RJ5	Gedurende de looptijd heeft de Deelnemer het recht om het kastassortiment te wijzigen. Wijzigingen worden kosteloos doorgevoerd door Opdrachtnemer en dienen binnen twee weken te zijn doorgevoerd.
RJ6	Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: - Inventariseren van de (bestaande) voorraad; - Het inrichten van nieuwe kasten; - Het eventuele ombouwen van reeds in gebruik zijnde Rack-Jobbing kasten; - Scannen en bijvullen van de voorraad; - Retour nemen van niet goed lopende Kantoorartikelen mits onbeschadigd in de originele verpakking verpakt; - Retour nemen van lege toner / cartridges en verpakkingsmaterialen; - Doen van voorstellen voor optimalisatie van het Kastassortiment. - Het ordelijk, netjes en schoon houden van de binnenkant van de kasten, aanwezige presentatiemiddelen en aangeboden artikelen.
RJ7	Deelnemer is bevoegd eenzijdig te stellen hoeveel Rack-Jobbing punten op een locatie gevuld dienen te worden. Dit kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door Deelnemer gewijzigd worden. Het uitgangspunt is dat het aantal Rack-Jobbing punten gelijk is aan het aantal printerruimtes op een locatie.
RJ8	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per Deelnemer geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.
RJ9	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen op locatie van de Deelnemer(s) herkenbare bedrijfskleding te dragen waardoor het duidelijk is dat hij in naam van Opdrachtnemer op locatie aanwezig is.
RJ10	Uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer die een geldig identiteitsbewijs kunnen overleggen, kunnen toegang krijgen tot de locaties. Deze locaties mogen uitsluitend worden betreden en verlaten via de door Deelnemer daartoe aangewezen in- en uitgangen, doorgangen en routes. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen zich alleen ophouden op plaatsen waar de leveringen in het kader van deze opdracht geleverd moeten worden.
RJ11	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemers dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn de in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen.
RJ12	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die Rack-Jobbing verzorgen t.b.v. de Deelnemers dienen in het bezit te zijn van een van toepassing zijnde VOG, niet ouder dan zes maanden. Opdrachtnemer is gehouden de verklaringen van de desbetreffende medewerker(s) desgevraagd binnen 24 uur ter beschikking te stellen aan de Deelnemer(s). De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Voor de toegang tot enkele panden kan het zijn, dat de medewerkers van Opdrachtnemer een kopie VOG moeten kunnen tonen.

Nr.	Omschrijving
RJ13	Specifieke eis voor deelnemer DJI: DJI laat, in geval van Rack-Jobbing van elke persoon die toegang krijgt tot een locatie van DJI de antecedenten onderzoeken. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het Ministerie van Justitie. De opdrachtnemer dient bij iedere persoon die toegang krijgt tot een locatie van DJI een ingevuld en door de Kandidaat ondertekend formulier 'Toestemming voor het aanvragen van een antecedentenonderzoek' te voegen. Daarmee geeft de persoon toestemming aan DJI een antecedentenonderzoek uit te voeren. Het antecedentenonderzoek wordt op kosten van de afnemer uitgevoerd. Indien DJI na het tot stand komen van deze Raamovereenkomst nadere procedures vaststelt teneinde de integriteit vast te stellen van personen en medewerkers die toegang dienen te krijgen tot een locatie van DJI is Opdrachtnemer verplicht aan de uitvoering van deze nadere procedures zijn medewerking te verlenen.
RJ14	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die Rack-Jobbing verzorgen t.b.v. de Deelnemers dienen bereid te zijn een Geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
RJ15	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemers is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld.
RJ16	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst Rack-Jobbing, op verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemer, kosteloos implementeren dan wel uitbreiden. Implementatie en uitbreiding zal binnen twee maanden na een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd.

Nr.	Omschrijving
Prijs	
P1	De PPM voor het Basisassortiment en de Leveringsvarianten ten behoeve van alle locaties van Deelnemers is inclusief de kosten van onbeperkte afname van Kantoorartikelen, alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken, verbetervoorstellen en alle overige kosten, exclusief BTW.
P2	De PPM voor Leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) is inclusief: - Het bijvullen van de betreffende kasten; - Eventuele inrichtingskosten per kast voor nieuw in te richten kasten; - Eventuele ombouwkosten voor reeds in gebruik zijnde Rack-Jobbing kasten; - Inventariseren en scannen van de voorraad; - Retour nemen van niet goed lopende Kantoorartikelen mits onbeschadigd in de originele verpakking verpakt; - Retour nemen van verpakkingsmaterialen; - Alle benodigde hulpmiddelen; - Aan- en afrijkosten en reiskosten.
P3	Alle kosten voor implementatie, opstart en aansluiting op de bestel- en factureringssystemen dienen te zijn verdisconteerd in de PPM. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
P4	Opdrachtnemer hanteert voor Kantoorartikelen uit het Restassortiment een opslagpercentage van maximaal 25% van de inkoopprijs gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De netto catalogusprijslijst dient in overleg met de Deelnemer bij de implementatie te worden opgemaakt. Nadat de netto catalogusprijslijst is opgemaakt dient deze binnen een maand, doch niet later dan de datum waarop de implementatie moet zijn afgerond, te worden aangeleverd aan de Aanbesteder en de Deelnemer waarop de prijslijst betrekking heeft.

Nr.	Omschrijving
	Inschrijver bevestigt bij implementatie welk opslagpercentage per productgroep wordt gehanteerd.
P5	Deelnemer houdt zich het recht voor om de inkooprijzen en het toegepaste opslagpercentage, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode. Deelnemer heeft tevens het recht om een onafhankelijke benchmark uit te laten voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert de uitkomst van deze benchmark. Een benchmark is een vergelijkend onderzoek waarbij de producten en diensten op identieke wijze worden onderzocht en met elkaar worden vergeleken. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om inkoopfacturen van Opdrachtnemer op te vragen.
P6	Wijzigingen in het aantal FTE van Deelnemer ten opzichte van het vorige aantal vastgestelde FTE worden twee keer per jaar (januari en juli) door Deelnemer doorgegeven aan Opdrachtnemer, zodat dit verrekend kan worden met Opdrachtgever. Indien gegevens door Deelnemer niet op tijd worden aangeleverd dient Opdrachtnemer dit proactief richting Deelnemer te signaleren en de gegevens op te vragen. Opdrachtnemer zal met ingang van de eerstvolgende maand op basis van het gewijzigde FTE aan Deelnemer factureren. Wijzigingen van het aantal FTE hebben geen invloed op de PPM.
P7	Indien locaties van Deelnemer worden afgestoten dan wel indien er een volledig nieuwe locatie wordt geopend (welke van invloed zijn op het totaal aantal FTE), zal de Decentraal Contractmanager dit zodra dit bekend is, doorgeven aan Opdrachtnemer. Wijzigingen in dergelijke omvang (bijv. bij het afstoten of opening van nieuwe panden) staan los van Eis P7 en worden, zodra bekend, doorgegeven aan Opdrachtnemer.
P8	De PPM voor het Basisassortiment zijn vast tot 1 januari 2024. Daarna worden de prijzen als volgt geïndexeerd: Opdrachtnemer levert per 1 december (voor de eerste keer per 1 december 2023) een onderbouwd voorstel aan op basis waarvan de prijzen per 1 januari voor het volgende jaar worden vastgesteld, waarbij januari 2023 gesteld wordt als n= 100. Voor de prijsindexering van 1 januari gelden de indexcijfers van de maand november van het lopende contractjaar. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Consumentenprijzen prijsindexcijfer, alle bestedingscategorie: 095400 Schrijfwaren en tekenartikelen volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$ Prijsaanpassingen GAAN UITSLUITEND IN per 1 januari 2024, 1 januari 2025, etc. Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar van de maand november, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager van de Categorie. Na schriftelijke goedkeuring van deze Contractmanager van Aanbesteder, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Nr.	Omschrijving
	Leverancier is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen, zowel bij een positieve als negatieve indexatie. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?dl=6A685.
P9	Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Opdrachtnemer (per Deelnemer) zorgen voor de nieuwe PPM en de nieuwe punch out catalogus met catalogusprijzen voor het Restassortiment. De aanpassingen worden minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de datum van herziening door Opdrachtnemer verspreid en gedeeld met alle deelnemers.
P10	Bij aanzienlijke wijziging in afname zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek gaan. De afname wordt gerapporteerd in de uitgevraagde managementrapportages per kwartaal. Wanneer hieruit opmerkelijke wijzigingen zichtbaar zijn, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek om tot een passende oplossing te komen. Uitgangspunt van Aanbesteder is, in het kader van de duurzame doelen, om de afname uit het Basis- en Restassortiment te minimaliseren, waarin een proactieve rol vanuit Opdrachtnemer verwacht wordt.

Nr.	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en Privacybeleid	
AV1	Na definitieve gunning wordt onderzocht of AVG daadwerkelijk van toepassing is. Indien dat het geval is, zijn onderstaande eisen van toepassing.
AV2	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Telecommunicatiewet.
AV3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
AV4	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
AV5	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens.
AV6	Eénmaal per jaar verstrekt Opdrachtnemer een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de AVG.
AV7	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.
AV8	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De AVG dient daarbij in acht genomen te worden.
AV9	Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van het gebruik/verwerken van persoonsgegevens, een verwerkersovereenkomst met de desbetreffende Deelnemer waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is.
AV10	Naast het gestelde in de bovengenoemde eisen geldt voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: - Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie,

Nr.	Omschrijving
	voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2019); - Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan met onafhankelijke audits en/of onafhankelijke verklaringen en/of certificaten op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking; - Indien bepaalde onderdelen van de BIO 2019 volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen. Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van de Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is verplicht.
AV11	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
AV12	Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt die zijn aan te merken als bijzondere categorieën persoonsgegevens volgens de AVG.
AV13	Indien Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken en conform AVG verplicht is om een DPIA uit te voeren, dan voert zij deze uit en geeft Opdrachtgever inzicht in de resultaten voor zover deze relevant zijn in het kader van de Dienstverlening.
AV14	Wanneer persoonsgegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Inschrijver, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen en persoonsgegevens zich bevinden. Indien er doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER plaatsvindt, mag dit uitsluitend in landen waarvoor de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen. Zie hiervoor hoofdstuk 5 van de AVG.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
M1	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het gestelde ambitieniveau en de eisen voor maatschappelijke verantwoord inkopen zoals vermeld in de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoorartikelen (zie <i>bijlage 16</i>): - Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen; - Eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes; - Eisen voor schrijfgerei; - (Verwerkt) hout dienst aan duurzaamheidseisen te voldoen; - Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen; - Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal. Mogelijke bewijsmiddelen voor deze eisen zijn: - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo; - Technisch dossier van de fabrikant; - Keuringsrapport van een erkende instantie; - Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer toont op verzoek van Aanbestedende dienst aan of Kantoorartikelen voldoen aan het gestelde ambitieniveau.
M2	Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient minimaal 40% van de aangeboden artikelen in het Basisassortiment te bestaan uit duurzame kantoorartikelen. Het percentage duurzame kantoorartikelen van het aangeboden basisassortiment dient gedurende de contractperiode <u>jaarlijks met 5% te worden verhoogd</u> . Het percentage moet worden aangegeven in het aandeel duurzame artikelen van het totale aantal artikelen.

Nr.	Omschrijving
	Om aan te tonen dat de kantoorartikelen duurzaam zijn, beschikken zij over een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk. Een ISO type I milieukeurmerk betreft een milieulabel dat is gebaseerd op een onafhankelijke toetsing tegen vooraf vastgestelde milieucriteria - uitgaande van een levenscyclusbenadering. Deelnemer kan aantonen welk duurzaamheidskenmerk per artikel van toepassing is en rapporteert hierover in de managementrapportage. Voorbeelden van type I milieukeurmerken waarmee Leverancier kan aantonen dat het een duurzaam kantoorartikel betreft zijn: TCO Certified (Wereldwijd – ICT), EPEAT (Wereldwijd – ICT), EU Ecolabel (Europa), Milieukeur en EKO-keurmerk (Nederland), Blue Angel (Duitsland) en Nordic Swan (Scandinavië). 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. https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=2767#//22/2,6//nl
M3	<u>Specifieke eis voor Deelnemers waar Rack-Jobbing van toepassing is:</u> Opdrachtnemer dient voor in de kasten t.b.v. Rack-Jobbing een zo duurzaam mogelijk assortiment aan te bieden. Gedurende de contractperiode dient Opdrachtnemer hier proactief voorstellen in te doen, om de inhoud van deze kasten zo duurzaam mogelijk te houden. Artikelen waar de impact groot is (bijvoorbeeld doordat deze veel worden afgenomen) hebben voorrang bij het verduurzamen van het assortiment.
M4	Opdrachtnemer dient in de webshop duidelijk zichtbaar te maken, welk artikel een duurzaam artikel betreft.
M5	Opdrachtnemer dient voor het Restassortiment duurzame artikelen te stimuleren en actief voorstellen te doen om het Restassortiment gedurende de contractperiode duurzamer te maken.
M6	Het streven van Opdrachtgever is om de komende jaren het verbruik van het aantal artikelen te verminderen. Opdrachtnemer dient eens per jaar met voorstellen te komen hoe dit verbruik verminderd kan worden en dient hierover te rapporteren in de managementrapportage.
M7	De overheid verwacht van haar Opdrachtnemers dat ze mensenrechten respecteren en inzichtelijk hebben hoe hun keten eruit ziet, waar de producten en grondstoffen vandaan komen en welke risico's er spelen. De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers. De overheid verwacht dat elk bedrijf waarmee ze een contract tekent hier een openbaar commitment aan geeft. Enkel een verklaring is echter niet genoeg. Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande: Opdrachtnemer spant zich in om de ISV na te leven conform het onderstaande: - Uiterlijk 9 maanden na definitieve gunning een risicoanalyse ten aanzien van de keten van het productieproces aanlevert. - Indien de risico's aanzienlijk worden geacht door Opdrachtgever kan een plan van aanpak worden uitgevraagd om de betreffende risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. De door de Opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit: 1. Risicoanalyse productieketen, waarin het volgende is opgenomen: - Een beschrijving van de gehele keten van het productieproces; - Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

Nr.	Omschrijving
	<i>Indien risico's aanzienlijk worden geacht door Opdrachtgever:</i> 2. Plan van aanpak om de betreffende risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te verminderen, waarin het volgende is opgenomen: - Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te verminderen; - Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; - Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn. Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: - PIANOo website over internationale sociale voorwaarden; - OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; - RBA Practical Guide; - https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=5940#/22/2,6/nl.
M8	Opdrachtgever heeft als ambitie CO2-emissie te reduceren bij de opdrachten die voortvloeien uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om een kader, de CO2-prestatieladder, te hanteren waarbij de Opdrachtnemers invulling geven aan deze CO2-ambitie. Opdrachtnemer dient binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst minimaal CO2-ambitieniveau 3 te hebben bereikt zoals nader is beschreven in <i>bijlage 10</i>. Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het CO2-ambitieniveau 3 is voldaan. Bewijsmiddelen kunnen op twee manieren worden verstrekt aan Opdrachtgever: 1. Door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO2-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in <i>bijlage 10</i>. 2. Door een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien de Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Blijkt uit het (de) overgelegde bewijsmiddel(en) dat het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3 niet is gehaald, dan zal Opdrachtgever een EMVI-boete opleggen. De hoogte van deze boete is € 20.000,- indien het CO2-ambitieniveau 3 niet wordt behaald na 12 maanden. De boete kan jaarlijks tot en met het einde van de looptijd van de Overeenkomst opgelegd worden. Indien blijkt dat Opdrachtnemer het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3 twee jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst nog steeds niet heeft gehaald, heeft Opdrachtgever het recht om in overleg met de Deelnemers de Raamovereenkomst op te zeggen conform artikel 22.6 van de ARVODI-2018 (zie <i>bijlage 7</i>). Meer informatie en achtergronden over de CO2-prestatieladder kunt u vinden in <i>bijlage 10</i> en op de website van het SKAO. https://www.skao.nl

Nr.	Omschrijving
	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst overlegt Opdrachtnemer jaarlijks bewijs/certificering, zodat aan de hand daarvan nadere ambities kunnen worden besproken en gemonitord.
M9	Voor de sturing op duurzaam transport en het minimaliseren van de CO2 uitstoot is het nodig om eerst inzicht te verkrijgen in de huidige CO2 uitstoot om vervolgens concrete doelen te kunnen stellen. Opdrachtnemer wordt bij aanvang van de Raamovereenkomst gevraagd om inzicht in de CO2 uitstoot te geven. Tijdens de implementatie en evaluatiegesprekken zijn de concreet te behalen doelen een onderwerp op de agenda.

Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform	
F1	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Zie voor meer informatie: Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius en Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl) .
F2	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
F3	Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
F4	Deelnemer vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of diensten.
F5	Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: - Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; - Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; - Het factuurnummer; - De factuurdatum; - De datum (periode) van levering en/of uitvoering; - Naam en adres van Opdrachtnemer; - Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; - Het aantal geleverde goederen en/of diensten. Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld.
F6	<u>Specifieke eis voor DJI:</u> Naast de wettelijke eisen heeft Deelnemer DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van de DJI facturatievoorwaarden kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens: - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; - Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Koper in rekening; - Deelnemer heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (SSC Inkoop). Het bestelnummer van het bestelformulier van het Ministerie van Justitie en Veiligheid dient te worden vermeld op de factuur. Alle inkopen verlopen alleen via deze afdeling. Indien Opdrachtnemer onverhoopt toch direct zaken doet met een inrichting/dienst/locatie van Deelnemer, dan vraagt Leverancier altijd om een bestelnummer; - Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); - Voor losse bestellingen wordt op de factuur het unieke bestelnummer vermeld. Wanneer er sprake is van een langlopende order dan wordt op elke factuur gedurende de bepaalde periode hetzelfde bestelnummer vermeld. Indien er geen bestelnummer aanwezig is, dan wordt het contractnummer van de Raamovereenkomst vermeld; - Indien er een contractnummer vermeld dient te worden, kan er aanvullend gevraagd worden om een kostenplaats of projectnummer van de

Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform	
	inrichting/dienst/locatie van Koper toe te voegen waar de betreffende goederen en/of diensten geleverd zijn; - Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Koper aan Leverancier verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - Naam contactpersoon van Opdrachtnemer; - Per tarief aanvullend: • Een specificatie van het tarief; • De afgenomen hoeveelheid; • De eenheidsprijs exclusief btw; • Het btw-tarief; • Eventuele kortingen op bestellingen. Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het bestelnummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld. Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de inkooporder, de orderbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of contractnummer. Zie ook Factureren naar DJI Publicatie dji.nl.
F7	Facturatie van de afnemers van FMH worden rechtstreeks bij deze afnemers gefactureerd. Eventuele bijzondere facturatie-eisen voor overige Deelnemers worden tijdens implementatieperiode besproken.
F8	Facturering voor het Basisassortiment per Deelnemer geschiedt per periode (per bestelling en per locatie) achteraf (maand of kwartaal) op basis van de PMM x het aantal FTE zoals genoemd in <i>bijlage 8</i>. Op de betreffende factuur dient minimaal het volgende vermeld te worden: - Naam Deelnemer; - Betreffende locatie; - Het bestelnummer; - Aantal FTE's; - De PPM; - Het totaalbedrag en btw. Tijdens de implementatieperiode worden per Deelnemer over de factureringsperiode en -specificaties nadere afspraken gemaakt, waaronder de mogelijkheid tot toepassen van enige vorm van elektronisch (bestellen en) factureren of DigiInkoop. Daarnaast wordt door Deelnemer aangegeven of een uitgesplitste verzamelfactuur of losse facturen wenselijk is. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemer, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. In <i>bijlage 8</i> is aangegeven van welke factureringssystematiek de verschillende Deelnemers (naar huidig inzicht) gebruik zullen maken. Dit is aan verandering onderhevig.
F9	De factuur voor bestellingen uit het Restassortiment geschiedt per periode (per bestelling en per locatie) achteraf. In de implementatieperiode wordt per Deelnemer de frequentie van het aantal facturen bepaald en wordt aangegeven of een uitgesplitste verzamelfactuur of losse facturen wenselijk is. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemer, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. De financiële administratie van de Deelnemer herkent geen € 0,00 factuur. Het minimale factuurbedrag dient dus € 0,01 te bedragen (hiervoor stuurt Opdrachtnemer geen factuur).

Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform	
	In <i>bijlage 8a</i> is aangegeven van welke factureringssystematiek de verschillende Deelnemers (naar huidig inzicht) gebruik zullen maken. Dit is aan verandering onderhevig.
F10	Opdrachtnemer dient de gegevens zoals overeengekomen met Deelnemer op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Deelnemer gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens erop vermeld staan.
F11	Retourzendingen van bestellingen uit het Restassortiment worden door Opdrachtnemer verrekend d.m.v. een creditnota. Op verzoek van de Deelnemer moet dit volgens de geldende facturatieafspraken mogelijk zijn.
F12	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
F13	Indien Opdrachtnemer zijn ordersysteem met een directe koppeling heeft aangesloten op de gevraagde systemen van Deelnemers, garandeert Opdrachtnemer dat het systeem te allen tijde beschikbaar is. Opdrachtgever eist een maandelijks beschikbaarheidspercentage van 99,8% per Deelnemer. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het systeem worden buiten kantooruren uitgevoerd. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Deelnemer(s).
F14	Opdrachtnemer berekent geen kosten aan Aanbesteder voor aansluiting op de gevraagde systemen. Bij een directe aansluiting op de gevraagde systemen komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan leverancierszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening. Dit geldt ook voor kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform. Hetzelfde geldt in geval van een (punch out) koppeling van de webshop aan het inkoopstelsel van de Deelnemer(s).
F15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
F16	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
F17	De catalogus van Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt (indien voor Deelnemer van toepassing) via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels één of meer van de volgende opties (in volgorde van voorkeur): - Middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard; - Een rest-API koppeling; - Een feed (CSV of XML); - Handmatige upload/invoer.
F18	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de Decentrale Contractmanager beschikbaar voor gebruik.
F19	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogusplatform te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.
F20	In overleg met Deelnemer wordt (indien van toepassing voor Deelnemer) de mogelijkheid gegeven om vanuit Opdrachtnemer te leveren onder voldoende verschillende UNSPSC codes. Dit zodat Deelnemer het assortiment kan vertalen naar de bijbehorende financiële boekingsgangen.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
C1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar Bestellers van Deelnemer(s) terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Kantoorartikelen. Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen per Deelnemer. Het servicepunt is op werkdagen, online en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08:00 tot 17:00 uur.
C2	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen drie werkdagen met een voor Deelnemer passende oplossing.
C3	Strategisch Leveranciersoverleg Het strategisch- en leveranciersoverleg vindt minimaal één keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de benodigde stukken voor het overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het strategisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: – Directeur Leverancier; – (Landelijk) accountmanager Opdrachtnemer; – Categoriemanager; – Contractmanager Categorie; – Duurzaamheidsadviseur (optioneel). De inhoud van het overleg gaat onder andere over: – Ontwikkelingen van en bij beide partijen; – Marktonwikkelingen / innovatie / gezamenlijke product-/dienstontwikkeling; – Voortgang duurzame ambities/doelen; – Optimalisatie van samenwerking; – Voortgang duurzame ambities/doelen; – Optimalisatie van samenwerking; – Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); – Analyses, trends en corrigerende maatregelen; – Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau; – Het wel/niet inzetten van verlengingsopties.
C4	Tactisch overleg Het tactisch overleg vindt minimaal één keer per jaar, of vaker als Aanbesteder dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactische overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: – Accountmanager Opdrachtnemer. – Contractmanager Opdrachtnemer; – Contractmanager Categorie; De inhoud van het tactisch overleg gaat onder andere over: – Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); – Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); – Voortgangsrapportage (VGR) voor minimaal (de grootste) vijf Deelnemers (1x per jaar); – Analyses, trends en corrigerende maatregelen; – Prijzen en tarieven en indexeringen; – Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau; – Ontwikkelingen en resultaten omtrent duurzaamheidsinitiatieven;

Nr.	Omschrijving
	- Ontwikkelingen en resultaten omtrent concrete CO2-doelstellingen.
C5	Operationeel overleg Het operationeel overleg vindt minimaal 1 keer per jaar, maximaal 4 keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: - Accountmanager Opdrachtnemer; - Contractmanager Opdrachtnemer; - Decentrale Contractmanager Deelnemer; De inhoud van het operationeel overleg gaat onder andere over: - Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie met Deelnemers); - Acties en afspraken vorig overleg; - Voortgangsrapportage (VGR) Deelnemers (1x per jaar); - Voortgang lopende projecten. In de implementatiefase wordt de behoefte en frequentie van de operationele overleggen voor alle Deelnemers geïnventariseerd. Elke Deelnemer zal dan afzonderlijk aangeven of er behoefte is aan dit overleg en zo ja, naar welke voorkeur de frequentie gaat.
C6	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst 1 keer per kwartaal voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment. Deelnemers kunnen eenzijdig, maar in overleg met Opdrachtnemer, van deze frequentie afwijken. Bestellingen buiten het Basisassortiment worden gemanaged en worden teruggedrongen. 90% van de behoefte valt binnen het Basisassortiment. Er is ruimte voor 10% inkopen via het Restassortiment, gebaseerd op het aantal artikelen.
C7	Om een adequate Leveranciersrelatie en samenwerking op te kunnen bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld, gebaseerd op voortgangsrapportages (VGR). Opdrachtnemer dient deze systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan toepassing en waar mogelijk verbetering en verfijning. Met behulp van deze VGR worden de prestaties van de Opdrachtnemer gemeten, beoordeeld en geëvalueerd. Hierin heeft Opdrachtgever ook de mogelijkheid de prestaties van Opdrachtnemer te beoordelen. De tevredenheid over de dienstverlening wordt minimaal twee maal per jaar beoordeeld op basis van de voortgangsrapportage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor juiste en tijdige uitvraag van de voortgang bij vijf grootste Deelnemers. Uitkomsten en mogelijke vervolgacties zullen worden besproken tijdens de Tactische en Operationele overleggen. Door bij ingevulde Voortgangsrapportages op dezelfde vraag de scores bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal ingevulde Voortgangsrapportages wordt het gemiddelde resultaat berekend. Indien het landelijk gemiddelde op het totaal of per resultaatgebied lager is dan een 3,8 (op schaal van 5) zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze score en dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen

Nr.	Omschrijving
	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.
C8	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Met de Contractmanager van de Categorie worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 4 weken na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale rapportage in een Excel bestand aan de Deelnemer en een verzamelrapportage aan de Contractmanager van de Categorie van de Opdrachtgever. De rapportage omvat per Deelnemer/per locatie het volgende: - Algemeen - De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's van de resultaatgebieden gebaseerd op het KPI-formulier in <i>bijlage 9</i>; - Klanttevredenheid - Periodieke rapportage over de tevredenheid van de besteller, deelnemer en categorie op basis van klanttevredenheidsonderzoek en voorgangsrapportages. Hierin wordt onder andere gerapporteerd over de: - o Klanttevredenheid en samenwerking; - o Kwaliteit van dienstverlening; - o Gegevensbeheer en communicatie; - o Maatschappelijk verantwoord Ondernemen; - o Managen Basis- en Restassortiment - Kostenbeheersing basisassortiment - Opdrachtnemer rapporteert in een overzicht de omzet van het Basisassortiment per Deelnemer/per locatie; - Opdrachtnemer rapporteert daarin een overzicht de afname op artikelniveau (cumulatief met doortelling op jaarbasis), per kwartaal (onderverdeeld per maand), met vermelding van artikelnummer, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid); - Opdrachtnemer rapporteert in een overzicht per locatie, waarbij deelnemer kan filteren op de afname op artikelniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden; - Leverancier rapporteert ook welke artikelen uit het basisassortiment <u>niet</u> zijn afgenomen; - Opdrachtnemer toont een actueel overzicht van het aantal FTE's per Deelnemer en per locatie) en een overzicht van de verrekende PPM; - Opdrachtnemer rapporteert pro-actief over het beheer, afname en optimalisatie van het basisassortiment. Opdrachtnemer merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. - Kostenbeheersing restassortiment - Opdrachtnemer rapporteert in een overzicht de omzet van het Restassortiment per Deelnemer/per locatie; - Opdrachtnemer rapporteert daarin een overzicht de afname op artikelniveau (cumulatief met doortelling op jaarbasis), per kwartaal (onderverdeeld per maand), met vermelding van artikelnummer, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid); - Opdrachtnemer rapporteert in een overzicht per locatie, waarbij deelnemer kan filteren op de afname op artikelniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden; - Opdrachtnemer rapporteert en analyseert op transparante en verifieerbare onderbouwing van de marktconformiteit van de top 25 meest afgenomen artikelen uit het restassortiment;

Nr.	Omschrijving
	- Opdrachtnemer rapporteert over de optimalisatie van het basisassortiment, waarin opdrachtnemer voorstelt welke artikelen afgenomen hadden kunnen worden in het basisassortiment maar vanuit het restassortiment zijn besteld; - Opdrachtnemer rapporteert de behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's van de resultaatgebieden gebaseerd op het KPI formulier in bijlage 9; - Opdrachtnemer rapporteert over de afname op artikelniveau, per maand, met vermelding van artikelnummer, artikelcategorie, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid), Basis- en Restassortiment; - Opdrachtnemer vermeldt in de rapportage de inkoopprijs en het opslagpercentage. - Kwaliteit van dienstverlening - Opdrachtnemer rapporteert over de leveringsbetrouwbaarheid (zie <i>eis ABL31</i>); - Opdrachtnemer rapporteert over de beschikbaarheid van de artikelen (in de webshop/catalogus); - Indien een artikel wordt vervangen door een alternatief artikel, dient dit in de rapportage te worden weergegeven; - Ontwikkeling met betrekking tot vermindering van afname; - Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen - Opdrachtnemer rapporteert over de afgenomen Kantoorartikelen die wel en niet voldoen aan de duurzaamheidseisen in hoeveelheden en euro's. Het percentage duurzame kantoorartikelen dient aangegeven te worden in het aandeel duurzame artikelen ten opzichte van het aandeel van het totale aantal artikelen en doet verbetervoorstellen om het aandeel duurzame artikelen te vergroten; - Opdrachtnemer adviseert over het terugdringen van bestellingen buiten het Basisassortiment; - Aanvullend - Opdrachtnemer rapporteert de gemiddelde waarde per levering per kwartaal en cumulatief; - Indien bij Deelnemer van toepassing rapporteert opdrachtnemer over van het aantal Rack-jobbing kasten per locatie en de afname per Rack-jobbing kast; - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten per Deelnemer, met omschrijving van de aard van de klacht en hoe de klacht is opgelost met vermelding van termijnen; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van Deelnemer/FBD Regio en afleveradres; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op naam van de besteller.
C9	Opdrachtnemer zal de Contractmanager van de Categorie onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
C10	De KPI's en formats voor de managementrapportage dienen tijdens de implementatieperiode binnen twee maanden na definitieve gunning in overleg met de Contractmanager van de Categorie te worden vastgesteld.
C11	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op basis van voortschrijdend inzicht KPI's toe te voegen en/of bestaande KPI's bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (Contractmanager Categorie) worden aangepast en vastgelegd.
C12	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst: - Voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment; - Adviseren vanuit de door Opdrachtnemer op te stellen managementrapportage om bestellingen buiten het Basisassortiment te managen en duurzaam terug te dringen.

Nr.	Omschrijving
Logistieke HUB	
L1	Opdrachtnemer 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.
L2	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- en nachtlevering (met eventueel onbemande digitale ontvangstbevestiging). Indien Opdrachtnemer eerder buiten dit tijdsvenster wil leveren, treedt zij in overleg met de Hub-leverancier.
L3	Opdrachtnemer 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.
L4	Voor veel locaties uit regio Den Haag vinden de leveringen plaats via de logistieke Hub. De Hub-leverancier maakt gebruik van de barcodes die Opdrachtnemer op de kleinste onverbreekbare omverpakkingen (Verzendenheid) heeft aangebracht. Opdrachtnemer geeft op de verzendenheid aan voor welke eindlocatie de zending is bestemd.
L5	Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever, Hub-leverancier en Opdrachtnemer kunnen afspraken worden gemaakt over een optimale logistieke keten. Dienstverleningsafspraken tussen Opdrachtgever en HUB-leverancier blijven van kracht en prefereren. Voor inschrijver geldt dat HUB-leverancier het eindadres is. Alle in deze Raamovereenkomst opgenomen leveringsvoorwaarden zijn geldig tot aflevering bij HUB-leverancier.
L6	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).
L7	Indien de Hub-leverancier constateert dat een deel van de levering door Opdrachtnemer is aangeleverd, neem hij contact op met de deelnemende organisatie(s). Enkel na goedkeuring van hen, wordt overgegaan tot aflevering van de deellevering. Opdrachtnemer accepteert deze werkwijze.
L8	Wanneer op de locatie van de Hub wordt vastgesteld dat de levering bijvoorbeeld beschadigd/foutief is, wordt deze direct retour gegeven aan Opdrachtnemer (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). Opdrachtnemer (productleverancier) geeft de Hub de opdracht de goederen te retourneren via de keten bij het eerstvolgende levermoment. In alle gevallen is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het transport vanaf de Hub naar zijn eigen locatie.

Nr.	Omschrijving
L9	Als Opdrachtnemer in Den Haag gevestigd is, geldt in de basis dezelfde werkwijze als voor andere Productleveranciers. Aanvullend zal de Hub in gesprek met deze Productleverancier verkennen wat logistiek de meest slimme en duurzame werkwijze is. Hier wordt niet uitgesloten dat de locatie van die Productleverancier één van de ophaal/Afleveradressen voor de Hub wordt.
L10	Indien Opdrachtnemer (productleverancier) voorraadruimte op de Hub gebruikt, sluiten Opdrachtnemer en de Hub-exploitant hiervoor een contract. De eventuele kosten voor het gebruik van leveranciersvoorraad op de Hub, worden betaald door Opdrachtnemer (productleverancier). De Hub-leverancier maakt het mogelijk dat de Opdrachtnemer voorraadbeheer uitvoert (ook wel Vendor Managed Inventory genoemd). In een dergelijke situatie bepaalt Opdrachtnemer 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.
L11	Wanneer leveringen plaatsvinden op ladingdragers, welke in eigendom zijn van Opdrachtnemer, mogen deze ladingdragers door de Hub worden gebruikt om tevens andere producten op te vervoeren. De emballage van opdrachtnemer moet herkenbaar zijn, zodat de Hub-leverancier weet van welke leverancier de emballage is.
L12	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 Opdrachtnemer.
L13	De Hub en Opdrachtnemer 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) De opdrachtnemer werkt mee aan de totstandkoming van de informatie-uitwisseling. Eventuele kosteneffecten van het inrichten van de informatie-uitwisseling blijven tussen de Hub en opdrachtnemer.
L14	De Hub en Opdrachtnemer zijn in staat om berichtenverkeer met elkaar op te zetten. Vooralsnog worden de volgende berichten onderkend: 1. Namens de Opdrachtgever 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.

Nr.	Omschrijving
	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.
L15	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 Logistiek (IUC Belastingdienst). De uitkomsten, inclusief analyse en eventuele vervolgacties, worden beschikbaar gesteld voor het jaarlijkse strategisch overleg tussen de Hub-leverancier en de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
L16	De Hub-leverancier voert jaarlijks een risicoanalyse uit gericht op in ieder geval het Product 'bevoorrading warme drankenautomaten'. Bij de uitvoering van de risicoanalyse wordt waar mogelijk ook de opdrachtnemer betrokken. De uitkomsten worden gedeeld met de contractmanager van de betreffende categorie.
L17	Opdrachtnemer 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).
L18	Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer wordt hierover geïnformeerd door Opdrachtgever.
L19	De Hub zorgt ervoor dat voor de betreffende afvoerstroom (verpakkingsmateriaal, koffiebekers, koffiedik, citrusschillen, etc.) het gewicht per monostroom per locatie beschikbaar is. Opdrachtnemer haalt de afvoerstromen op vanaf de locatie van de Hub.
L20	Voor het verhogen van de beheersbaarheid en efficiëntie wordt per afvoerstroom een standaard Transportverpakking bepaald. Het kan zijn dat enkele afvoerstromen worden vervoerd in Transportverpakkingen waarbij een volle voor een lege Transportverpakking wordt geruild.
L21	De Hub beheert afvalgegevens in een afvaladministratie. 1. Naam en adres organisatie 2. Soort materiaal en hoeveelheid: de Opdrachtnemer weegt de materialen in kilo's. De geregistreerde gegevens moeten door de Hub minimaal vijf jaar bewaard worden. Daarnaast moet de Hub de gegevens op aanvraag binnen 10 werkdagen beschikbaar kunnen stellen aan de categoriemanager Logistiek.
L22	De samenwerking met de HUB is vastgelegd in een eigen overeenkomst tussen Deelnemer en de HUB.