

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Kantoorartikelen en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

De Inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen

1.1	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
------------	--

Eisen 2. Commercieel

2.1	De prijzen vanuit het Kernassortiment liggen vast gedurende één volledig kalenderjaar. Deze mogen hierna jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst in 2024 (per januari van het nieuwe kalenderjaar. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente twaalf beschikbare en vastgelegde, voorgaande maandindexcijfers, conform maximaal het officieel gepubliceerde CPI, index cijfer alle huishoudens (2015 =100) https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED). Voor de indexatie van januari 2024 wordt het gemiddelde van de jaarmutatie CPI van september 2022 tot en met augustus 2023 berekend. Die uitkomst is dan het indexatiecijfer voor oktober 2023, dat ingaat (na goedkeuring vanuit Avans) op 1 januari 2024. Inschrijver dient hiertoe vóór 1 oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. De brutoprijzen (buiten de indexatie) en de kortingspercentages voor het Randassortiment ligt vast gedurende de gehele contractperiode.
------------	---

	Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
2.2	Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs exclusief btw. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: verpakkingskosten, voorraadkosten, transport- en retourkosten, huur, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verder bijkomende kosten die worden gemaakt ten gevolg van de Opdracht.

Eisen 3. Communicatie en managementinformatie	
3.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Overeenkomst.
3.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
3.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. Tactisch Periodiek (minimaal twee keer per jaar) dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten middels de Prestatiemeter; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • Bespreken van de marktontwikkelingen; • Bespreken van managementrapportage (door Opdrachtnemer één week voor het gesprek aangeleverd aan Opdrachtgever). Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met Opdrachtnemer te wijzigen.
3.4	Overleggen, inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.
3.5	Opdrachtnemer levert ten minste ieder half jaar een digitale managementrapportage aan in Excel en pdf of ander gewenst formaat die minimaal de volgende zaken bevat: • Excellijst met filter met overzicht van de bestelde items, uitgesplitst in: - kolom bestelmaand; - kolom omschrijving artikel; - kolomvermelding kernassortiment of randassortiment; - kolom artikelnummer opdrachtnemer; - kolom EAN codes;

	- kolom eigen merk; - kolom duurzaam artikel; - kolom aantallen; - kolom kortingpercentage; - kolom bruto verkoopprijs, excl btw; - kolom netto verkoopprijs, excl btw; • Aantallen en in percentage van het totaal door Avans ingekochte huismerken t.o.v. A-merken/ van andere onderleveranciers; • Aantallen en in percentage van het totaal door Avans ingekochte duurzame varianten van artikelen; • Aantallen en in percentage van het totaal door Avans ingekochte binnen én buiten het kernassortiment en het randassortiment; • Inzicht in de CO2 uitstoot per kalenderjaar voor de Avans dienstverlening, zoals toekomstig in het MVO jaarverslag van grote bedrijven. Bijvoorbeeld de transportbewegingen per pakket.
--	---

Eisen 4. Kwaliteitseisen

4.1	Opdrachtnemer verzamelt ieder half jaar (januari en juli en in het eerste jaar in september en januari) tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter (zie bijlage) en verzendt deze informatie voorafgaand aan het tactisch overleg naar de contactpersoon van Avans.
------------	---

Eisen 5. Bestellen en Betalen

5.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (pdf) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders.
5.2	Opdrachtnemer dient te beschikken over een gebruikersvriendelijke Nederlandstalige webshop voor de bestellingen van Kantoorartikelen. Mocht het nodig zijn in de toekomst, eist Opdrachtgever ook de mogelijkheid tot een Engelstalige webshop.
5.3	Op de dag van de ingang van het contract, of wanneer bij de implementatie anders is afgesproken, moet de webshop en betaal/bestelwijze eromheen operationeel zijn (getest en akkoord bevonden door Avans) en zijn de instructies voor de webshop gecommuniceerd aan de gebruikers.
5.4	Het proces van bestellen en procesmatige afwikkeling moet volledig gedigitaliseerd zijn. Er wordt gewerkt via één portal met alle relevante functies die aansluit bij het bestelproces en betaalsysteem (Proquro) binnen Avans. De bestellers (ongeveer 400) van Opdrachtgever plaatsen rechtstreeks orders via Proquro bij Opdrachtnemer. Orders buiten Proquro om mogen niet in behandeling worden genomen. Deze orders worden niet betaald door Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct werken van het webbased bestelsysteem. Opdrachtnemer dient tevens een helpdeskfunctie te vervullen waarop de volgende eisen van toepassing zijn: • Telefonisch Nederlandstalige en Engelstalige helpdesk met een gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief; • De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur; Opdrachtnemer neemt bij storingen of andere problemen met besteller binnen één uur contact op met de betreffende medewerker om tot een oplossing te komen. De contactpersonen van Avans worden direct geïnformeerd als de webshop er langer dan een uur uit ligt.
5.6	De kosten voor het inrichten, implementeren, beheer en onderhoud van de portal (webshop) komen voor rekening van Opdrachtnemer.

5.7	Het dient een losse portal te zijn met koppelingen via www.bestellen.avans.nl . Avans maakt gebruik van het bestelsysteem Proquro, waarmee een koppeling dient te worden gemaakt.
5.8	Authenticatie tot de portal/webshop voor gemachtigde gebruikers geschiedt met behulp van SURFconext, middels single sign on.
5.9	De webshop moet voorzien zijn van een logische zoekfunctie waarbij de artikelen visueel zichtbaar zijn op de portal.
5.10	Gebruikers kunnen in de webshop de status van hun opdracht (onder handen, afgewerkt, verzonden, etc.) en bestelhistorie zien.
5.11	De opdrachten (artikelen) worden afgerekend op kostenplaatsnummer van het organisatieonderdeel.
5.12	Iedere bestelgemachtigde kan een favorietenlijst aanmaken en kan de bestelhistorie raadplegen (minimaal één jaar).
5.13	Als Opdrachtnemer een artikel niet op voorraad heeft, staat het Opdrachtgever vrij om het artikel bij een andere leverancier te bestellen.
5.14	Alle aangeboden software moet aansluiten op de Architectuurprincipes Avans 2016, zie bijlage.
5.15	Bij upgrade van software binnen de webshop, treedt Opdrachtnemer in overleg met Avans alvorens dit uit te voeren, zodat de software getest kan worden door Avans en het tijdstip van de upgrade ingepast kan worden in de onderhoudskalender van Avans.
5.16	De door Opdrachtnemer aangeboden portal (webshop) is 24/7 beschikbaar en operationeel.
5.17	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient die hiervoor een nieuwe Opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
5.18	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Avans. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
5.19	Het staat Opdrachtgever vrij om een artikel, dat voldoet aan dezelfde eisen, ergens anders te bestellen als de prijs met € 50 (van het totale inkoopvolume van dat artikel) afwijkt van de prijs van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal in eerste instantie in gesprek gaan met Opdrachtnemer of deze prijs marktconform is en of het betreffende artikel kan worden aangeboden voor een andere prijs.
5.20	Artikelen uit het Randassortiment die tijdens de contractperiode veel worden besteld, kunnen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden toegevoegd aan het Kernassortiment. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze artikelen dan ook op de site en in de rapportage zichtbaar zijn in het Kernassortiment.

Eisen 6. Migratie en implementatie

6.1	De af te sluiten Overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 mei 2023. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 1 mei 2023 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/overgenomen.
6.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Overeenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de Dienstverlening in de transitieperiode.
6.3	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Avans in

	bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld.
--	--

Eisen 7. Dienstverlening	
7.1	Het is voor medewerkers van Avans mogelijk aanvragen digitaal alsook op werkdagen, van 9.00 tot 17.00 uur, per telefoon of mail te doen.
7.2	Avans maakt gebruik van een bestelsysteem genaamd Proquro waarmee een koppeling dient te worden gemaakt. De gebruiker logt in in Proquro middels SSO en vervolgens logt Proquro in op de webshop van de leverancier. Na definitieve gunning wordt de OCI koppeling gerealiseerd en is binnen vier weken na definitieve gunning gereed. Op de dag van ingaan van het contract, of wanneer bij de implementatie anders is afgesproken, moet de portal en werkwijze eromheen operationeel zijn en zijn de instructies voor de webshop gecommuniceerd aan de gebruikers (vooraf getest en akkoord bevonden door Avans).
7.3	Eventuele aanpassingen aan de portal vinden op werkdagen plaats buiten het tijdvak 08:00 tot 17:00 uur.
7.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor het logistieke deel van onderhavige opdracht waarin Avans ontzorgt wil worden. Met andere woorden: Opdrachtnemer dient op locatie Hogeschoollaan te Breda (Centrale Postkamer) de bestellingen te leveren en eventueel op verzoek op een andere Avans locatie of thuisadres te leveren. Avans draagt zorg voor intern transport. Hierdoor kan levering bij de besteller 1 dag later plaatsvinden vanwege de interne bezorging op de werkplek van besteller. Bij het bestellen geeft Opdrachtnemer een indicatie van de levertijden. Indien de levertijden niet gehaald worden, neemt Opdrachtnemer proactief contact op met de besteller en geeft indien gewenst alternatieven. De aangeleverde pakketten dienen op een efficiënte manier met herkenbare adressering te kunnen worden gedistribueerd binnen Avans.
7.5	De Kantoorartikelen dienen op de locatie Hogeschoollaan te worden afgeleverd. Per bestelling moet zichtbaar zijn naar welke Avans locatie en contactpersoon de bestelling uiteindelijk moet. De levertijdgraad wordt per artikel in de managementrapportage aangegeven. Bij het bestellen geeft Opdrachtnemer een indicatie van de levertijden. Indien de levertijden niet gehaald worden, neemt Opdrachtnemer proactief contact op met de besteller en geeft indien gewenst alternatieven.
7.6	Er is sprake van retourzendingen in geval van verkeerde of ondeugdelijke levering, of als het bestelde artikel niet aan de eisen voldoet of verkeerd besteld is. Voor de retouren geldt de volgende procedure: De retour te nemen artikelen dienen kostenloos op het eerstvolgende aflevermoment, na verzoek tot retourname, door de vervoerder op het gewenste afleveradres retour genomen te worden.
7.7	Opdrachtnemer verplicht zich om het kernassortiment uit te breiden met artikelen die vergelijkbaar zijn met de huidige artikelen in het kernassortiment (zoals een blauwe pen van een bepaald merk die Opdrachtgever wil bestellen in het zwart van datzelfde merk). Met betrekking tot de overige wijzigingen in het kernassortiment, die een logisch prijsverschil met zich meebrengen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg en verplicht Opdrachtnemer zich constructief op te stellen.

7.8	Er wordt een viewaccount ingericht in de webshop voor alle medewerkers waarin prijzen, artikelen, instellingsmogelijkheden, filtermogelijkheden, layout etc. gelijk zijn aan dat van de bestellers. Ook niet bestellers hebben dan inzicht in het assortiment en kunnen hun bestelling doorgeven aan de bestellers.
7.9	Opdrachtnemer koppelt tijdig aan de besteller en Opdrachtgever terug wanneer Kantoorartikelen niet op voorraad zijn of langer op zich laten wachten.
7.10	In de webshop is het mogelijk om op prijs en per artikel te sorteren.
7.11	Opdrachtgever wenst een goede prijs/kwaliteit verhouding van de aangeboden Kantoorartikelen in het Kern- en Randassortiment.
7.12	De online artikelencatalogus toont enkel artikelen welke de bestellers mogen aanschaffen. Dit betreft kantoorartikelen zoals gespecificeerd in het Prijsblad. Indien Opdrachtnemer in het assortiment ook andere artikelgroepen heeft (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, meubilair, IT gerelateerde artikelen), dan mogen deze niet worden getoond.
7.13	De webshop voorziet in de mogelijkheid artikelen te filteren op onderstaande punten. Alle filters moeten gecombineerd kunnen worden met een prijs-filter met de netto prijzen (op- en aflopend). De opdrachtnemer dient minstens de volgende filters beschikbaar te stellen: • artikelcategorie; • artikelomschrijving; • merk; • artikelen met korting; • favorietenlijst/lijst met recent bestelde artikelen.
7.14	De opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat besteller artikelen in de winkelwagen kan opslaan (voor de periode van minimaal twee weken) en op een later tijdstip kan bestellen.
7.15	Indien er complementaire goederen van toepassing zijn dienen deze getoond te worden (bijvoorbeeld een nietmachine en nietjes). De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er voor artikelen die op het moment niet leverbaar zijn een kwalitatief gelijkwaardig artikel wordt weergegeven dat, indien van toepassing, gelijk geprijsd of goedkoper is.
7.16	Voor alle elektronische/mechanische apparaten/artikelen geldt een garantietermijn van tenminste twee jaar. Mocht de Opdrachtnemer de garantietermijn overnemen van de eigen leverancier van het desbetreffende artikel en deze garantietermijn is langer dan de hierboven genoemde termijnen, dan geldt de langere garantietermijn.

Eisen 8. Duurzaamheid

8.1	De duurzaamheidscriteria voor Kantoorartikelen, uitgegeven door PIANOo zijn van toepassing. Zie voor concrete invulling van deze eisen aan de te leveren kantoorartikelen de bijlage (MVI criteria). Deze eisen betreffen de volgende onderwerpen: <u>1.</u> eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen; <u>2.</u> eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes; <u>3.</u> eisen voor schrijfgerei; <u>4.</u> (verwerkt) hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen; <u>5.</u> toename % aandeel duurzame kantoorartikelen met 5% per jaar (2023 als IJkpunt); <u>6.</u> verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens essentiële eisen; <u>7.</u> minimaal 5% social return is vereist; <u>8.</u> verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV);
------------	---

	<u>9. secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal.</u>
8.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de bijlage Gedragscode Duurzaamheid en confirmeert zich aan bijlage Infographic Mission Zero Avans.
8.3	De door Opdrachtnemer aangeboden Kantoorartikelen moeten minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. Dit geldt uiteraard voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft de reeds bekend zijnde toekomstige veranderingen volgens de nieuwste inzichten van het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut).
8.4	Opdrachtnemer zal Avans op haar verzoek periodiek informeren over ontwikkelingen in duurzaamheidsaspecten van de productie van (duurzame) Kantoorartikelen en verpakkingsmaterialen.
8.5	Het door Opdrachtnemer gevoerde assortiment draagt bij aan het verder verduurzamen van Avans. Dit blijkt uit duurzaam geproduceerde artikelen en artikelen welke duurzaam in het gebruik zijn.
8.6	In de zoekfunctie naar artikelen moet als eerste een duurzame variant worden geprojecteerd met een duidelijke herkenbaarheid dat het over een duurzame variant gaat, waarbij uitleg wordt gegeven waarom deze variant duurzaam is.
8.7	Opdrachtnemer denkt en ontwikkelt mee om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk te beperken en de verpakkingen te laten voldoen aan duurzaamheidskenmerken (zoals in het Programma van Eisen en de MVI bijlage). Opdrachtnemer kan door middel van rapportages aantonen dat hij op dit vlak duurzaam handelt.
8.8	De omverpakking van de artikelen dient duurzaam te zijn door middel van het gebruik van gerecycled karton of cellofaan of een vergelijkbare duurzame variant. De omverpakking dient afgestemd te worden op de inhoud (hoeveelheid).
8.9	Opdrachtnemer stimuleert samen met Avans om bestellingen zoveel mogelijk te bundelen, waarbij een bestelling onder de 25 euro niet zijn toegestaan. Om het aantal transporten (CO2 uitstoot) te minimaliseren worden bestellingen zoveel mogelijk gebundeld qua leveringsdag, waarbij de verwachtingen over de levertijd richting besteller wordt gemanaged. De bestellers die gemachtigd zijn, om bestellingen te plaatsen voor hun dienst of academie zijn gehuisvest in meer dan 16 verschillende gebouwen in 4 steden.