

Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding kantoorartikelen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemene eisen.....	3
2 Eisen communicatie, rapportage en prestatie meting	4
5 Eisen inzake kernassortiment.....	7
6 Eisen inzake bestelwijze van Producten buiten het kernassortiment	7
7 Eisen inzake leveringen	8
8 Eisen financieel.....	9
9 Eisen inzake IT-voorziening	10
10 Eisen inzake informatiebeveiliging	10
11 Criteria Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI-criteria)	12
12 Eisen inzake de implementatie van de Raamovereenkomst	16
13 Exit plan	16

1 Algemene eisen

E 1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) Raamovereenkomst, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
E 2.	Er geldt geen afnameverplichting onder de Raamovereenkomst voor het CBR.
E 3.	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde Producten en Diensten landelijk te leveren op de locaties van het CBR.
E 4.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
E 5.	Indien relevante wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 6.	De Opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften en/of overheidsvoorschriften betreffende veiligheid en alle reglementen die van toepassing zijn in de objecten van de Opdrachtgever in acht nemen.
E 7.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 8.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.
E 9.	Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever direct te rapporteren inzake (bijna-) ongevallen tijdens of ten gevolge van de uitvoering van werkzaamheden.
E 10.	Opdrachtnemer heeft de plicht schade aan personen/en of zaken, gesignaleerd door werknemers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer direct te melden aan de Opdrachtgever.
E 11.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zich representatief zullen gedragen en communiceren, met fatsoenlijke en schone werkkleding en een servicegerichte instelling.
E 12.	Op de locatie van het CBR dient het personeel van Opdrachtnemer in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
E 13.	De Opdrachtnemer heeft kennis genomen van de huisregels en neemt deze regels in acht bij bezoek aan de locatie.
E 14.	De Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van enig gereedschap, werktuig of hulpmiddel van de Opdrachtnemer op de CBR locatie.
E 15.	Door Inschrijving verklaard Opdrachtnemer naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Opdrachtnemer verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;

	c) de Opdrachtnemer geen (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
--	--

2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting

E 16.	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als aanspreekpunt die telefonisch, digitaal (teams e.d.) en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de Opdracht. De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer. Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager. <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie (minimaal)</th><th>Deelnemer(s) Opdrachtnemer</th><th>Deelnemer(s) het CBR</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Per nadere opdracht</td><td>Servicedesk Opdrachtnemer</td><td>Servicedesk CBR</td><td>Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>Eén keer per kwartaal</td><td>Accountmanager Opdrachtnemer</td><td>Contractmanager CBR</td><td>Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Factureren Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>Eén keer per jaar</td><td>Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer</td><td>Manager I&FZ, en contractmanager CBR</td><td>(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus</td></tr></table>	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen	Operationeel	Per nadere opdracht	Servicedesk Opdrachtnemer	Servicedesk CBR	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contractmanager CBR	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Factureren Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid	Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, en contractmanager CBR	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus
Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen																	
Operationeel	Per nadere opdracht	Servicedesk Opdrachtnemer	Servicedesk CBR	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning																	
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contractmanager CBR	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Factureren Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid																	
Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, en contractmanager CBR	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus																	
E 17.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantooruren (08.00 uur tot 17.00 uur), waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld.																				
E 18.	In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie op tactisch niveau intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt.																				
E 19.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.																				
E 20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor alle overleggen, op elk niveau. Omissies worden in het verslag opgenomen als actiepunt met deadline voor de oplossing. Desgewenst kan gevraagd worden om een Plan van Aanpak waarin herhaling wordt voorkomen. Het CBR deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.																				
E 21.	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:																				

	• Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. Als er een geschil is ontstaan, zal passend de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer er sprake is van een andere situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft het CBR bovenstaande escalatiestructuur niet te doorlopen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering.
E 22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement, waarbij het CBR controleert of de Opdrachtnemer dit uitvoert conform de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg. Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Raamovereenkomst.
E 23.	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. Deze managementinformatie wordt aangeleverd op drie manieren: • Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager. • Elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager en Manager I&FZ. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn: • Algemeen (denk hierbij aan: volumes, verbeterpunten, planning); • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, aantal en soort meldingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen); • Financieel (denk hierbij aan: facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk); • Acties en verbeterpunten; • Overzicht klachten en meldingen; • Planning van de overleggen. De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn: • Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • Trends en ontwikkelingen branche; • Communicatie en samenwerking; • Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • Uitkomsten KPI metingen over het jaar.
E 24.	Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor deze Opdracht: Overkoepelend: • Operational excellence; • Resultaatgerichte samenwerking; • Duurzaamheid. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's.

	De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage P. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.
--	---

3 Eisen inzake kwaliteit

E 25.	De Producten voldoen aan alle van toepassing zijnde Europese en Nederlandse normen en de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
E 26.	Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de geleverde Producten en Diensten constant blijft.
E 27.	Opdrachtnemer garandeert voor de Producten een garantietermijn van minimaal één jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan één jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.

4 Eisen inzake kastenconcept

E 28.	Alle implementatiekosten voor het kastenconcept zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
E 29.	Opdrachtgever stelt zelf kasten beschikbaar voor het kastenconcept.
E 30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen, op voorraad houden, afleveren en bijvullen van de kasten met de Producten op de CBR locaties.
E 31.	Eventuele Producten die nog op voorraad liggen bij het CBR zullen door Opdrachtnemer tijdens de implementatie- en transitiefase worden samengevoegd met het assortiment van de Opdrachtnemer.
E 32.	De Opdrachtnemer meldt zich bij aanvang van de werkzaamheden op de locatie aan bij de receptie en contactpersoon van het CBR en meldt zich hier bij afronding van de werkzaamheden ook weer af. De werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd na goedkeuring door het CBR. Na afronding van de werkzaamheden dient het CBR de pakbon van Opdrachtnemer te accorderen. De pakbon moet voorzien zijn van het adres van de locatie, datum en geleverde Producten per kast en prijzen.
E 33.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Producten los, zover mogelijk, vrij van omverpakkingen in de kast worden geleverd. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een ordentelijke en overzichtelijke indeling van de kasten. De kasten en aanwezige presentatie middelen dienen net als de artikelen ordelijk, netjes en schoon te worden aangeboden. Opdrachtgever is (mede)verantwoordelijk voor het netjes en ordelijk houden van de kasten. Eventueel verpakkingsmateriaal dient door de Opdrachtnemer retour te worden genomen.

E 34.	De benodigde frequentie van bijvullen van de kasten en wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bepaald, waarbij de artikelen altijd beschikbaar dienen te zijn in de kasten.
E 35.	Werkzaamheden dienen in de regel aaneengesloten op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur te worden uitgevoerd. Uitgangspunt hierbij is het voorkomen dan wel minimaliseren van hinder en (geluids)overlast voor gebruikers en bezoekers van de gebouwen.
E 36.	Als prestatieverklaring dient binnen 2 werkdagen een scan te worden verstrekt van de door het CBR getekende pakbon, voorzien van het adres van de locatie, datum, geleverde Producten per kast en prijzen. Deze scan wordt digitaal beschikbaar gesteld aan de verantwoordelijke contactpersoon van het CBR.
E 37.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te adviseren over de te gebruiken Producten.
E 38.	Wanneer een Product niet op voorraad is, wordt een alternatief geboden tegen een vergelijkbare dan wel betere prijs en kwaliteit. Dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.
E 39.	Het CBR kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos kasten toevoegen of verwijderen.

5 Eisen inzake kernassortiment

E 40.	Opdrachtnemer dient het volledige kernassortiment te kunnen leveren of een gelijkwaardig alternatief op de locaties van het CBR.
E 41.	Het CBR behoudt zich het recht voor om de gelijkwaardigheid van het alternatief te verifiëren door het opvragen van een testexemplaar of monster van het betreffende Product, dat kosteloos ter beschikking wordt gesteld.
E 42.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, kosteloos de locaties, de kasten en de samenstelling van het kernassortiment aan te passen.
E 43.	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de Producten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer een bepaald Product niet (meer) te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig Product geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het Product dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor zult Opdrachtnemer per geval schriftelijk toestemming moeten krijgen van het CBR.
E 44.	Eenmaal per jaar zal het kernassortiment op basis van omzet en afzet van het voorgaande jaar worden besproken met het CBR en indien noodzakelijk worden aangepast. Aanpassingen zijn alleen mogelijk na goedkeuring van het CBR. De Opdrachtnemer doet proactief voorstellen voor optimalisatie van het kernassortiment voor het CBR.
E 45.	Bij wijzigingen in het kernassortiment zal de prijs van een nieuw Product worden bepaald op basis van de inkoopprijs van Opdrachtnemer plus het opslagpercentage dat is opgenomen in Bijlage L – Prijzenblad. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de prijzen. Het CBR behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs bij de Opdrachtnemer de inkoopfacturen op te vragen om de inkooprijzen en de opslagpercentages te verifiëren.

6 Eisen inzake bestelwijze van Producten buiten het kernassortiment

E 46.	De opdracht tot het leveren van Producten wordt verstrekt door middel van plaatsing van een order via de IT-voorziening van de Opdrachtnemer.
--------------	---

E 47.	De Opdrachtnemer stelt de IT-voorziening kosteloos beschikbaar aan het CBR.
E 48.	De IT-voorziening dient de vorm aan te nemen van een digitale productcatalogus waar alle vooraf afgesproken Producten in weergegeven staan met een afbeelding ter illustratie, een productnummer, korte en uitgebreide productomschrijving en een overeengekomen prijs (inclusief en exclusief BTW).
E 49.	Het CBR heeft de mogelijkheid om alle in de scope van deze aanbesteding opgenomen Producten uit het assortiment van Opdrachtnemer af te nemen. Nieuwe Producten worden in overleg tussen het CBR en Opdrachtnemer toegevoegd aan de productcatalogus. Dit Product wordt door Opdrachtnemer marktconform geprijsd en wordt net als de andere Producten weggezet in de catalogus met een afbeelding ter illustratie, productnummer, korte- en uitgebreide productomschrijving en de overeengekomen prijs (incl. en excl. BTW).
E 50.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het te bestellen Product in de productcatalogus, zoals prijsinformatie, afbeelding ter illustratie, productnummer en productomschrijving.
E 51.	Bestellingen mogen slechts geplaatst worden door de aangewezen contactpersonen van het CBR, welke geregistreerd staat bij de Opdrachtnemer. Bestellingen die geplaatst worden door niet geregistreerde contactpersonen worden niet in behandeling genomen door de Opdrachtnemer.
E 52.	Er dient per bestelling automatisch een bestelnummer aangemaakt te worden in de IT-voorziening, welke gerefereerd kan worden aan de factuur.
E 53.	Opdrachtnemer dient jaarlijks voorafgaand aan het nieuwe contractjaar een digitale catalogus voor het daaropvolgend jaar aan het CBR te verspreiden met daarin een up-to-date assortiment met bijbehorende prijzen. Deze catalogus dient na akkoord van het CBR verwerkt te worden door Opdrachtnemer in de digitale productcatalogus.

7 Eisen inzake leveringen

E 54.	Op de leveringen van de Producten zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV-2018) van toepassing.
E 55.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende van toepassing zijnde levertijden voor de leveringen die niet binnen het kastenconcept vallen: - Voor Producten uit het kernassortiment geldt: vóór 14.00 uur besteld, de volgende werkdag in huis. - Voor Producten buiten het kernassortiment geldt: Binnen maximaal 5 werkdagen geleverd na bestelling. - Voor spoedorders geldt: binnen 1 werkdag geleverd.
E 56.	Opdrachtnemer dient bij elke zending een pakbon mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling Besteller - Datum bestelling - Bestelnummer - De productnaam/ omschrijving van de artikelen waaruit de levering bestaat - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden - Het afleveradres/ de afleverlocatie - Informatie over eventuele deellevering Het CBR heeft het recht aanvullende informatie op de pakbon te wensen. Bij aflevering dient het CBR de pakbon van Opdrachtnemer te accorderen. Zonder een door het CBR geaccordeerde pakbon kan Opdrachtnemer niet factureren.
E 57.	De te leveren orders/bestellingen dienen zoveel als mogelijk gebundeld per order/opdracht uitgeleverd te worden en van zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te zijn voorzien.
E 58.	Het CBR kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, bestelpunten en afleveradressen kosteloos wijzigen/aanvullen. De aanvraag voor

	wijziging/aanvulling dient binnen 2 werkdagen vanaf datum aanvraag te zijn gerealiseerd.
E 59.	Opdrachtnemer dient leveringen: - Vooraf aan te kondigen onder vermelding van datum (Opdrachtbevestiging); - Binnen de openingstijden van de betreffende deellocaties af te leveren (in ieder geval tussen 08.00 en 16.00 uur) - In geen geval buiten het pand af te leveren; - Die manco, dan wel beschadigd zijn, binnen 1 werkdag kosteloos te vervangen en de logistieke afhandeling hiervan zelf te regelen; - Indien Opdrachtnemer levert op pallets, dienen deze pallets niet groter te zijn dan Europallets. De gebruikte Europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bijeen volgende aflevering, mee retour genomen bij de betreffende deellocatie; - Het aanbieden van de levering op tijden dat de locatie(s) van het CBR voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, tenzij een andere levertijd is overeengekomen; - Voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.
E 60.	Leveringen vinden plaats op vooraf overeengekomen (deel)locaties en ruimten van het CBR. Dit varieert van aflevering in het centrale magazijn tot en met aangewezen steunpunten elders in het land.
E 61.	Er dient altijd conform bestelde hoeveelheid geleverd te worden. Indien de voorraad bij de Opdrachtnemer hiervoor niet toereikend is, dient de Opdrachtnemer op voorhand van levering in overleg te treden met het CBR en hierover nadere afspraken te maken.
E 62.	De Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoende hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft om de bestellingen in huis af te leveren. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de locaties waar de bestellingen moeten worden afgeleverd goed bereikbaar zijn.
E 63.	De leveringsbetrouwbaarheid bedraagt minimaal 98%. Dit betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd.
E 64.	De retour te nemen Producten worden uiterlijk op de eerstvolgende afleverdag door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen.

8 Eisen financieel

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die alle financiële procedures naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich in ieder geval conformeert aan onderstaande eisen naast de eisen zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de Raamovereenkomst:

E 65.	De Producten uit het kernassortiment worden geleverd / Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage L – Prijzenblad.
E 66.	De prijs van een Product buiten het kernassortiment wordt bepaald op basis van de inkoopprijs van Opdrachtnemer plus het opslagpercentage dat is opgenomen in Bijlage L – Prijzenblad. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de prijzen. Het CBR behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs bij de Opdrachtnemer de inkoopfacturen op te vragen om de inkooprijzen en de opslagpercentages te verifiëren.
E 67.	De prijzen dienen zodanig van aard te zijn dat, de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geen extra kosten in rekening kan/zal brengen. Alle met de Leveringen gemoeide kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffreerde prijsstelling van de Inschrijver, tenzij anders vermeld in de Aanbestedingsdocumenten. Wanneer deze kosten niet zijn verdisconteerd in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Leveringen, conform de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde eisen, zijn deze voor rekening en risico van Inschrijver.

E 68.	Alle prijzen zijn “all-in” zijn en dienen alle aspecten van de totale Opdracht zoals beschreven in het Beschrijvend document, inclusief bijlagen, en de Inschrijving te dekken. De op te geven prijzen zijn vast en mogen uitsluitend (jaarlijks) geïndexeerd worden conform artikel 4.4 uit de (concept) Raamovereenkomst (Bijlage B). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullende kosten in rekening te brengen of prijswijzingen door te voeren buiten de indexering, tenzij anders overeengekomen en enkel met expliciete schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst op deze kosten-/prijswijzingen.
--------------	---

9 Eisen inzake IT-voorziening

E 69.	De Opdrachtnemer dient een werkende IT-voorziening aan te bieden.
E 70.	De IT-voorziening wordt geleverd als een SaaS-dienst. De Opdrachtnemer host en beheert de oplossing, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid en beveiliging van de integrale oplossing.
E 71.	De volledige functionaliteit van de oplossing is beschikbaar via gangbare internetbrowsers, minimaal Edge, Chrome en FireFox.
E 72.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De IT-voorziening toont alleen feitelijke informatie van en over het CBR. Vertoning van reclame op de IT-voorziening is niet toegestaan.
E 73.	De IT-voorziening wordt aangeboden in de Nederlandse taal.
E 74.	De IT-voorziening biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen: • Een actueel inzicht in de voorraden en levertijden van de Producten. • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van bestellingen; • Het naar de besteller bevestigen van de ontvangst van een bestelling, wijziging of annulering van de bestelling; • De rapportage van managementinformatie/-overzichten aangaande de dienstverlening.
E 75.	De IT-voorziening moet na aanvang van de implementatieperiode van circa 1 maand bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed en operationeel te zijn.
E 76.	De IT-voorziening is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.
E 77.	Het beschikbaarheidspercentage van de IT-voorziening is ten minste 99,5% op maandbasis, met uitzondering van gepland onderhoud. Onderhoud, met impact op de gebruiker, vindt uitsluitend buiten kantooruren plaats. Gepland onderhoud aan de IT-voorziening wordt tenminste zeven dagen van te voren aangekondigd op de IT-voorziening en/of via een e-mail aan de contactpersoon van het CBR, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee maanden na aanvang van de Raamovereenkomst (de implementatietijd).
E 78.	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E 79.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

10 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 80.	De Opdrachtnemer beschikt bij de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief een verklaring van toepasselijkheid, of een gelijkwaardig certificaat, dat van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de opdracht inzet en overlegt deze aan het CBR op eerste verzoek van het CBR.
--------------	---

E 81.	De Opdrachtnemer en de dienstverlening voldoen waar relevant aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, versie 1.04, te downloaden op bio-overheid.nl) op Basis Beveiligingsniveau 2 (BBN2) in opzet, bestaan en werking.
E 82.	Toegang tot de IT-voorziening: - Toegang tot de geclassificeerde gegevens door geautoriseerde en geauthentiseerde gebruikers. - Bij voorkeur door het gebruik van Multi-factor authenticatie (MFA).
E 83.	Eventuele koppelingen van/met de IT-voorziening op basis van open standaard API's.
E 84.	Op de ingangsdatum voldoet de IT-voorziening aan de beveiligingseisen voor <i>Transport Layer Security (TLS)</i> op basis van de richtlijnen die het Nationaal Cyber Security Centrum hiervoor stelt. Deze zijn te vinden op: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf Specifiek gaat het om de gebruikte TLS-versies in hoofdstuk 4 pagina 17. Deze dienen te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE (TLS-versies 1.2 en/of 1.3). Daarnaast dienen de gebruikte ciphers te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE conform bijlage C van de richtlijnen. Het CBR controleert de configuratie op basis van de gratis te gebruiken tool <i>SSLlabs</i> van fabrikant Qualys. Deze is te vinden op https://www.ssllabs.com onder de optie <i>Test your server</i> .
E 85.	Het CBR behoudt zich het recht voor om het Normenkader Informatiebeveiliging (BIO) tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. De Opdrachtnemer voert noodzakelijke maatregelen kosteloos door en zorgt ervoor dat hij (ook) in dat geval aan de alsdan geldende versie van het Normenkader Informatiebeveiliging voldoet.
E 86.	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dat personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
E 87.	De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van het CBR.
E 88.	Bij onderaanneming van de werkzaamheden gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.
E 89.	De Opdrachtnemer maakt geen audio-opnames ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
E 90.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
E 91.	De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 92.	De gegevens van het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten. Deze eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
E 93.	Informatiebeveiliging en privacy zijn dynamische onderwerpen en de maatregelen moeten vanwege toenemende risico's en bedreigingen die via de PDCA-cyclus actueel worden gehouden.
E 94.	Het CBR heeft het recht om audits uit te voeren bij de Opdrachtnemer of kan op verzoek inzage verkrijgen in de jaarlijkse audit resultaten.
E 95.	Er is een exit strategie beschikbaar hoe de data van CBR bij beëindiging van het contract wordt gedeeld met CBR en definitief wordt verwijderd uit de omgeving van de Cloud provider.
E 96.	Binnen de IT-voorziening is auditlogging beschikbaar.
E 97.	De auditlogs moeten in ieder geval 3 maanden bewaard kunnen worden.

E 98.	Loggegevens kunnen op basis van het syslog en/of CEF protocol worden ontsloten (naar een SIEM).
E 99.	De IT-voorziening moet het uitwisselen van autorisatiegegevens o.b.v. de SAML 2.0 specificatie ondersteunen.
E 100.	Attributen die als claims in de SAML tokens kunnen worden meegegeven, kunnen gebruikt worden om applicatierollen toe te kennen aan gebruikers. Hiermee wordt RBAC ondersteund.
E 101.	Voor de gebruikersadministratie moet gebruik gemaakt kunnen worden van de Active Directory Identity provider in geval van on-premise) of van Azure Active Directory Identity provider in geval van een SaaS applicatie.
E 102.	De IT-voorziening ondersteunt rol gebaseerde autorisatie.
E 103.	Gegevens van het CBR worden alleen verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
E 104.	Binnen de IT-voorziening is de bewaartermijn en verwijdertermijn van data parameter gestuurd instelbaar.
E 105.	De IT-voorziening heeft een voorziening om data in de Cloud middels een backup te kunnen beveiligen bv. door het beschikbaar stellen van een API.
E 106.	Binnen IT-voorziening zijn voorzieningen getroffen, waarmee het CBR zelfstandig invulling kan geven aan de <i>rechten van betrokkene</i> .
E 107.	De IT-voorziening voldoet aan: - de norm Digitoegankelijk/(WCAG)-richtlijn (Digitoegankelijk (EN 301 549), - PDF/UA eisen (NEN-ISO)- norm.
E 108.	Binnen de IT-voorziening zijn API's beschikbaar voor het ontsluiten van data.
E 109.	De beschikbare API's zijn op open standaarden gebaseerd. De voorkeur is REST before SOAP.
E 110.	Toegang tot koppelingen moet geautoriseerd (en geauthentiseerd) zijn. Protocollen hiervoor zijn in volgorde van voorkeur: 1. OAuth 2.0 autorisatie token 2. SAML 2.0 3. Basic Authentication Voor OAuth 2.0 gelden de volgende aanvullende eisen: NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0 van het Forum Standaardisatie.
E 111.	API's kunnen op basis van gebruikersnaam / wachtwoord worden geauthentiseerd.
E 112.	Data in rust wordt op basis van AES256 versleuteld opgeslagen.
E 113.	Voor de functionaliteiten, die namens het domein cbr.nl of mailing.cbr.nl, e-mails versturen, geldt: • Verplichte toepassing van het verificatieprotocol Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance (DMARC). • Uitgaande e-mails moeten Domain Keys Identified Mail (DKIM) ondertekend zijn. • Om te controleren of de mailserver, die een e-mail verstuurt namens het domein cbr.nl of mailing.cbr.nl, deze e-mail mag verzenden, dient het Sender Policy Framework (SPF)-protocol te worden gebruikt.
E 114.	Via het internet ontsloten CBR applicaties, die gevoelig zijn voor DDOS-aanvallen, worden achter een centrale anti-DDOS oplossing geplaatst.

11 Criteria Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI-criteria)

Het CBR volgt de door het Rijk opgestelde MVI-criteria op het gebied van kantoorartikelen en papier. De eisen ten aanzien van MVI zijn:

E 115.	Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt:
---------------	--

	1. kleurstoffen; 2. optische witmakers; 3. inkten; 4. oppervlakte-veredelingsmaterialen; 5. lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. 3. Voor zover de sub 2 bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 4. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen. 5. Voor papier en karton geldt: Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier. 6. Voor papier en karton geldt: Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO. 7. Voor papier en karton geldt: Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. 8. Voor papier en karton geldt: Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
E 116.	Eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes 1. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: 1. kleurstoffen; 2. optische witmakers; 3. inkten; 4. oppervlakte-veredelingsmaterialen; 5. lijmen en coatings die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. 2. Voor zover de sub 1. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven sub 1, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 3. Het organisch oplosmiddelgehalte van de gebruikte lijm en van eventuele siliconen/'release coatings' is bij toepassing niet hoger dan 0,1 % (w/w). 4. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
E 117.	Eisen voor schrijfgerei De volgende eisen worden gesteld aan het te leveren schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan): 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het schrijfgerei zijn geen kleurstoffen en andere additieven verwerkt die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400, H411 volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008 niet toegestaan. 3. De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij - chroom: lager dan 50 mg/kg; - koper: lager dan 500 mg/kg; - lood: lager dan 500 mg/kg; - zink: lager dan 2000 mg/kg. 4. De toegepaste inkt van vulpen en fineliners en rollers is op waterbasis.
E 118.	Eisen Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
E 119.	Toename aandeel duurzame kantoorartikelen met 5% per jaar

	Het percentage duurzame kantoorartikelen van het aangeboden basisassortiment dient gedurende de contractperiode jaarlijks met 5% te worden verhoogd. Het percentage moet worden aangegeven in het aandeel duurzame artikelen van het totale aantal artikelen. Om aan te tonen dat de kantoorartikelen duurzaam zijn, beschikken zij over een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk. Voor artikelen waarin hoofdzakelijk hout (papier) is verwerkt kan dit ook worden aangetoond door middel van een keurmerk zoals FSC, PEFC of MTCS. Keurmerken die gelijkwaardig zijn aan bovengenoemde keurmerken worden ook geaccepteerd als bewijsmiddel indien de gelijkwaardigheid is aangetoond.
E 120.	Verwerkt) Hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van: • naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; • datum uitgifte; • houtsoort en/of productbeschrijving; • volume of aantal van het geleverd product; • naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); • Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.
E 121.	Voor kopieerpapier en grafisch papier voor gewoon kantoorgebruik: 100% papiervezels, waarvan 65% uit recycling Het kopieerpapier en grafisch papier voor gewoon kantoorgebruik moet zijn gemaakt van 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
E 122.	Voertuigen voor vervoer van teruggewonnen papiervezels voldoen ten minste aan emissieklasse 5 Voor het vervoer van de teruggewonnen papiervezels die worden ingezet voor het geleverde papier, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.
E 123.	Verplicht voldoen aan de criteria milieukeur type I voor papierproductie Gerecycled papier dient te voldoen aan de criteria van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019D0070&from=EN).
E 124.	Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019)
E 125.	Grenswaarden emissies naar water en lucht Van het te leveren papier mogen de emissies naar water en lucht bij de productie van pulp en papier niet hoger zijn dan de waarden, berekend volgens de methode zoals omschreven in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) (Criterium 1 a en b - Emissies naar het water en de lucht).
E 126.	Grenswaarde CO₂-uitstoot De kooldioxide-emissies uit fossiele brandstoffen die voor de productie van warmte en elektriciteit voor het productieproces (al dan niet op de productielocatie) worden gebruikt, mogen de volgende grenswaarden niet overschrijden: • 1 100 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % ontinkte/gerecyclede pulp wordt gemaakt;

	• 1 000 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % chemische pulp wordt gemaakt; • 1 600 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % mechanische pulp wordt gemaakt. Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte pulpsoorten. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) beschreven afbakening en methodiek.
E 127.	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 <i>due diligence</i> wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande: 1. Risicoanalyse productieketen Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de gehele keten van het productieproces 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. 2. Plan van aanpak mitigeren risico's Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. Indien de Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De Opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de Opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. 3. Jaarlijkse rapportage Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst (of in geval van een korter lopende Raamovereenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder 1; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

	De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient Opdrachtnemer uit te gaan van: • de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven 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.
--	--

12 Eisen inzake de implementatie van de Raamovereenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 128.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen plan van aanpak. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan inclusief planning.
E 129.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende dienstverlener. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten.
E 130.	Gedurende de implementatie- en transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E 131.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van dienstverlening aan het CBR tijdens de implementatie- en transitieperiode niet worden verstoord.

13 Exit plan

Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Raamovereenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Raamovereenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR basis eisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

E 132.	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding/opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
---------------	---

E 133.	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande nader opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld.
E 134.	Bij einde Raamovereenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.