



Bijlage 2 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Aanbesteding Facilitair Drukwerk 2023

Zaaknummer: 31179749

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen	3
Hoofdstuk 2 - Verwerken Drukwerkopdrachten	6
Hoofdstuk 3 - Personele eisen	13
Hoofdstuk 4 - (Elektronisch) bestellen	14
Hoofdstuk 5 - MVI, Duurzaamheids- en Milieueisen en Drukwerkkwaliteit.....	18
Hoofdstuk 6 - Communicatie eisen	26
Hoofdstuk 7 - AVG, informatiebeveiliging en privacybeleid	31
Hoofdstuk 8 - Financiële en Facturatie eisen	33
Hoofdstuk 9 - Managementinformatie	36
Hoofdstuk 10 - Prestatiemonitoring	38
Hoofdstuk 11 - Juridische eisen	40
Hoofdstuk 12 - Commerciële eisen	41

Inleiding

De aanbesteding Facilitair Drukwerk 2023 en aanpalende dienstverlening, bestaat uit de volgende te leveren productcategorieën:

- Handelsdrukwerk
- Etiketten en stickers
- Visitekaartjes, naambordjes en badges
- Dossieromslagen
- Briefpapier
- (Ketting)Formulieren
- Logopapier
- Enveloppen
- Diploma-papier

Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Facilitair drukwerk zijn in onderhavig Programma van Eisen verwerkt.

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

Opdrachtgever streeft ernaar het aandeel gerecycleerd papier in drukwerk te vergroten en stimuleert Deelnemers zo veel als mogelijk gebruik te maken van gerecycleerd papier bij de vervaardiging van drukwerk (mits dit passend is in het kader van de gewenste kwaliteit en de huisstijl van de Deelnemer).

Er worden geen specifieke eisen gesteld aan de productiemethode voor het af te nemen drukwerk. Het staat Opdrachtnemer vrij het offsetdrukproces, het digitaal printproces of het inktjetprintproces te benutten, mits aan de gevraagde kwaliteitseisen wordt voldaan.

Hoofdstuk 1 - Algemene eisen

E-1	Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking voor de uitvoering van de dienstverlening bij alle locaties/gebouwen/elk afleveradres van de Deelnemers zoals is aangegeven (inclusief eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst).
E-2	Opdrachtnemer stelt na voorlopige gunning van de Raamovereenkomst 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.
E-3	De partij aan wie voorlopig is gegund ("voorlopige Opdrachtnemer"), legt het implementatieplan, dat op kosten van voorlopige Opdrachtnemer wordt opgesteld, uiterlijk tien (10) werkdagen na voorlopige gunning aan Opdrachtgever voor en Opdrachtgever stelt het implementatieplan vast. In het implementatieplan besteedt (voorlopige) Opdrachtnemer aandacht aan de wijze waarop zij uitvoering denkt te geven aan de testplannen per Deelnemer. Indien Opdrachtgever het implementatieplan niet vaststelt, past (voorlopige) Opdrachtnemer dit plan aan naar de wensen van Opdrachtgever. De (voorlopige) Opdrachtnemer stelt het implementatieplan binnen drie (3) werkdagen bij en legt deze ter vaststelling aan Opdrachtgever voor.
E-4	Opdrachtnemer start direct met de uitvoering van het implementatieplan als de Opdracht definitief aan haar is gegund. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase, komen voor rekening van Opdrachtnemer.
E-5	In het implementatieplan besteedt Opdrachtnemer aandacht aan het overnemen van de eventuele dienstverlening door een huidige Opdrachtnemer en aan de vastgestelde formats voor de managementinformatie.
E-6	Opdrachtnemer maakt in het implementatieplan concreet wat van Opdrachtgever en Deelnemers wordt verwacht gedurende de implementatieperiode. Het implementatieplan bevat o.a.: - De planning van de bezoeken aan de Deelnemers en de bijbehorende afleveradressen om een correcte eerste en volgende Levering(en) te garanderen; - De wijze waarop de bestelprocedure van Deelnemers wordt verwerkt in het bestelproces van Opdrachtnemer; - De wijze waarop de factuurprocedure van Deelnemers wordt verwerkt in het facturatieproces van Opdrachtnemer; - De planning van afstemmingsoverleggen met Deelnemers, frequentie en onderwerpen vooraf aan de eerste levering. - De wijze waarop Opdrachtnemer de voor de implementatie verantwoordelijke categorie contractmanager van Opdrachtgever actief informeert over de lopende implementatieprocedure. Daarbij houdt Opdrachtnemer rekening met de weergegeven communicatiestructuur onder Hoofdstuk 6.

	- Opdrachtnemer voegt een voorbeeld toe van de managementrapportage als bedoeld in Hoofdstuk 8. De onderdelen die terug dienen te komen in het implementatieplan en de implementatieperiode worden vooraf afgestemd met de categorie contractmanager van Opdrachtgever.
E-7	In de implementatieperiode maakt Opdrachtnemer werkafspraken per Deelnemer en deze worden indien noodzakelijk vastgelegd in een Nadere overeenkomst. Deze is gekoppeld aan de Raamovereenkomst. Het betreft onder meer onderstaande aspecten (NB Niet-limitatief): <u>Financieel</u> - Wijze van bestelling in het Inkoop workflow systeem; - Wijze van facturering en betaling. <u>Logistiek</u> - Aflevertijdstippen en - adressen; - Bijzondere logistieke omstandigheden; - Aanvullende logistieke procedures. <u>Communicatie</u> - Wijze van communiceren wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit het Restassortiment; - Behoeftte en frequentie Operationeel overleg; - Communicatie en contactpersonen. <u>Administratie</u> - Wijze van bestellen (formulieren, webshop, etc.); - Samenstelling eventueel Restassortiment in de catalogus; - Aanvullende administratieve procedures. <u>Overig</u> - Frequentie en werkwijzen inzake terugkoppeling over de status van de backorders; - Toegangsregeling voor locaties en complexen.
E-8	Indien gewenst, verzorgt Opdrachtnemer een presentatie (fysiek dan wel digitaal) aan de Deelnemers in een gezamenlijke bijeenkomst van de Deelnemers.
E-9	Opdrachtnemer zal het door Opdrachtgever vastgestelde implementatieplan uiterlijk één maand na definitieve gunning hebben uitgevoerd.
E-10	Opdrachtnemer moet direct na afloop van de implementatieperiode van de Overeenkomst als bedoeld onder E-9, producten en diensten kunnen leveren aan de Deelnemers.
E-11	Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekersregelingen/ lokale omstandigheden en het huisreglement van Opdrachtgever en Deelnemers.
E-12	Toegang tot de locaties van de Deelnemers wordt conform het beveiligingsbeleid van de Deelnemers geregeld. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade/ verlies van sleutels, passen etc. in het bezit van Opdrachtnemer.
E-13	Aantoonbare schade voortvloeiend uit ondeugdelijk materiaal, of uit handelen van medewerkers van/namens Opdrachtnemer wordt op Opdrachtnemer verhaald.

E-14	Opdrachtnemer zorgt voor een calamiteitenplan, dat voorziet in een zodanige aanpak van te voorziene calamiteiten waarmee een zo ongestoord mogelijke Levering wordt nagestreefd. Het calamiteitenplan gaat in op calamiteiten bij de locatie(s) van Opdrachtnemer en gedurende het transport van de producten van Opdrachtnemer naar Deelnemer.
E-15	Opdrachtnemer zorgt voor een uitwijkplan in geval van een calamiteit. Het uitwijkplan gaat uitsluitend in op een calamiteit met maximale impact, waarbij de gehele productie zowel kortdurend (<1 maand) en tijdelijk, als ook langdurend en definitief uitvalt en houdt rekening met de impact voor alle klanten van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 2 - Verwerken Drukwerkopdrachten

	Product technische voorwaarden
E-16	Het Drukwerk dient te voldoen aan de Rijkshuisstijl, zoals beschreven op https://www.rijkshuisstijl.nl/ en up-to-date te worden gehouden. Hier staat informatie over het ontstaan en het gebruik van de Rijkshuisstijl. Waar in specificaties van de Rijkshuisstijl merknamen worden gebruikt, moet <i>eveneens, of gelijkwaardig</i>, worden gelezen. Alle bedrukkingen zijn als gevolg van de Rijkshuisstijl (logo/beeldmerk, Rijkslint) altijd aan de bovenzijde aflopend. Bij speciale projecten kan van de Rijkshuisstijl worden afgeweken. Deelnemer Raad van State en onderdelen van Deelnemers zoals Medezeggenschapsraden, hanteren een van de Rijkshuisstijl afwijkende huisstijl; in die situaties dient het drukwerk te voldoen aan de (huisstijl)specificaties van de Deelnemer. Rijkshuisstijl: https://www.rijkshuisstijl.nl/ Logo: https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-offline/logo/ Correspondentie (adresstickers, briefpapier, enveloppen, visitekaartje): https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/correspondentie Badges en tafelkaarten: https://www.rijkshuisstijl.nl/communicatiemiddelen/organisatiedrukwerk/badges-en-tafelkaarten
E-17	(De productie van) Drukwerk dient te voldoen aan de Rijkshuisstijl en/of de huisstijl van de Deelnemer en aan door de Deelnemer op te geven technische specificaties (zoals o.a. omschreven in het Beschrijvend document en de Artikellijst, bijlage 9). Het drukwerk dient de test succesvol te doorlopen. Indien een voor productie van drukwerk geoffreerde papiersoort wordt afgekeurd, dient Opdrachtnemer het drukwerk vervaardigd van een andere papiersoort aan te bieden voor dezelfde prijs als voor het afgekeurde drukwerk.
E-18	Uitgangspunten handelsdrukwerk: - Bedrukking 1-zijdig is dezelfde prijs of goedkoper dan bedrukking 2-zijdig. - Bedrukking 1 kleur is dezelfde prijs of goedkoper dan 2 kleuren; 2 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan 3 kleuren; 3 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan 4 kleuren; 4 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan full color.
E-19	Uitgangspunten enveloppen: - Bedrukking 1-zijdig is dezelfde prijs of goedkoper dan bedrukking 2-zijdig. - Bedrukking 1 kleur is dezelfde prijs of goedkoper dan 2 kleuren; 2 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan 3 kleuren; 3 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan 4 kleuren; 4 kleuren is dezelfde prijs of goedkoper dan full color. - Geen bedrukking binnenzijde is gelijk aan of goedkoper dan wel bedrukking binnenzijde.

E-20	De volgende uitgangspunten ten aanzien van enveloppen zijn in de prijs inbegrepen en worden door de Deelnemers naar behoefte afgeroepen (behoefte en specificaties kunnen verschillen per Deelnemer): - Optioneel machinaal vulbaar geleverd. - Voor alle artikelen met venster geldt dat afmeting en plaats nader te bepalen is. - Enveloppen kunnen zowel gegomd als met striplock worden geleverd. - Enveloppen kunnen zowel met de klep aan de korte zijde als aan de lange zijde worden geleverd. - Logo's en adressen op enveloppen verschillen per Deelnemer en locatie. Deze enveloppen worden niet afzonderlijk uitgevraagd. Uitgangspunt is dat de prijs wordt bepaald door de <i>handling</i> (bedrukken) en niet door verschillende logo's en/ of adressen.
E-21	Opdrachtnemer dient bij de productie van drukwerk een controle uit te voeren op de door de Deelnemer aangeleverde technische specificaties. De controle heeft in ieder geval betrekking op: - Compleetheid: zijn alle noodzakelijke gegevens en middelen aanwezig? - Technische specificaties: voldoen de documenten en bestanden aan technische (vorm)eisen? - Juistheid: is het aangekondigde document en de juiste versie ontvangen?
E-22	Opdrachtgever en Deelnemers kunnen de kwaliteit van het drukwerk laten beoordelen door een (externe) kwaliteitscontroleur. Opdrachtnemer dient desgewenst monsters van de te leveren producten te verstrekken aan Opdrachtgever of Deelnemer om kwaliteitstests uit te voeren om te verifiëren dat het papier geschikt is voor kantoorgebruik. Voor het verzamelen van gegevens kan de Deelnemer gebruik maken van de Prestatiemeting (zie bijlage 11 van het Beschrijvend document).
E-23	Opdrachtnemer is in staat drukwerk op afwijkende/bijzondere papiersoorten te leveren (maatwerk, of drukwerk met bijzondere afwerking) en in het kader van duurzaamheid, te innoveren. Dit dient te allen tijde met Opdrachtgever te worden afgestemd.
E-24	Opdrachtgever ziet het uitvoeren van (incidenteel) opmaak/DTP werkzaamheden als onderdeel van de dienstverlening.
E-25	Opdrachtnemer garandeert dat zijn geoffreerde drukwerk/ papiersoorten/ formaten en gewichten storingsvrij enkelzijdig en dubbelzijdig te verwerken zijn voor het gebruik op de laser- en inkjetapparatuur van de Deelnemers. Indien er desondanks toch storingen en/ of problemen plaatsvinden, dient Opdrachtnemer dit met de Printer-opdrachtnemer op te nemen en Opdrachtgever hierover te informeren. Bij eventuele leveringsproblemen en/of kosten dient Opdrachtnemer een deugdelijke motivering, ter toetsing door

	Opdrachtgever, aan te leveren waarop Opdrachtgever kan besluiten de kosten niet op Opdrachtnemer te verhalen (in alle redelijkheid).
E-26	Vanwege de mogelijkheid van spoedaanvragen dient Opdrachtnemer altijd het voor Deelnemers benodigde papier voor de productie van het Basisassortiment op voorraad te hebben. (Zie https://www.rijkshuisstijl.nl/basiselementen/basiselementen-offline/papier)
E-27	Opdrachtnemer dient een up-to-date bestand (op een nader overeen te komen digitale gegevensdrager) aan te maken en te houden met overzicht van alle drukwerk (inclusief artikelnummers, dienstonderdeel, specificaties, e.d.). Dit bestand blijft eigendom van Opdrachtgever en dient door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden overgedragen bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Bronbestanden mogen uitsluitend na goedkeuring van de betreffende Deelnemer worden vernietigd en zijn eigendom van Opdrachtgever.
E-28	Desgewenst zendt Opdrachtnemer presentie-exemplaren van het drukwerk toe aan de Deelnemer. Ten behoeve van de categorie contractmanager van Opdrachtgever wordt per bestelling een uitneem exemplaar bewaard ter beoordeling van de geleverde kwaliteit. Jaarlijks overlegt Opdrachtnemer met de categorie contractmanager van Opdrachtgever over de geleverde kwaliteit aan de hand van de uitneemexemplaren.
E-29	Opdrachtnemer dient elke bestelling binnen 1 werkdag schriftelijk, of elektronisch (per e-mail) te bevestigen aan de Deelnemer o.v.v.: • Contractnummer van de Raamovereenkomst; • Datum bestelling; • Naam contactpersoon; • Omschrijving productcode + artikelnummer; • Ordernummer (SAP-nummer of anderszins); • Afleverdatum en -locatie; • Formaat; • Aantallen; • Omvang/ oplage; • Papiersoort; • Afwerking; • Nettoprijs per product, het totaalbedrag excl. en incl. btw, het btw percentage en het btw bedrag; • Datum waarop noodzakelijke bestanden moeten zijn aangeleverd om de afgegeven planning te realiseren; • Factuuradres. In onderling overleg tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken. Deelnemers zullen naar beste kunnen voorzien in de benodigde informatie.

E-30	Opdrachtgever en Deelnemers gaan uit van een constante druk kwaliteit en constante afmetingen van het drukwerk vanwege de (mogelijke) automatische verwerking van drukwerk. Opdrachtnemer dient, indien gewenst door de Deelnemer, bij de eerste productierun van nieuw of gewijzigd drukwerk binnen 3 werkdagen na ontvangst van een bestelling, een drukproef in Pdf-bestand (per e-mail) aan te leveren aan de Deelnemer. Indien de drukproef op een andere manier aangeleverd dient te worden, geeft de Deelnemer dit tijdig aan. Pas na akkoord van de Deelnemer start Opdrachtnemer met de productie van het Drukwerk en vangt de levertermijn aan. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om bij ongewijzigde herdrukken uit te gaan van eenzelfde kwaliteit als voorgaande drukken.
E-31	Opdrachtnemer dient - indien gewenst door, en in overleg met de Deelnemer - bij het drukken van (een deel van de) producten volgens gegeven specificaties een barcode te kunnen afdrukken, zoals de algemeen gebruikelijke UPC, EAN 13, Code 39, Code 93 en Code 128.
E-32	Opdrachtnemer dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren.
E-33	Kosten voor testen tijdens de implementatiefase worden gedragen door Opdrachtnemer.
E-34	Opdrachtnemer neemt indien Deelnemer daar om verzoekt gedurende de doorlooptijd uitschietmonsters uit de productie. Deze modellen moeten een representatief beeld weergeven van de totaal geproduceerde order. Op deze unieke modellen dienen d.m.v. een opvolgend nummer (bestelnummer en uitschietnummer) te zijn aangegeven uit welk deel van de productie dit model is genomen. Direct na beëindiging van de productie moeten de uitgenomen modellen door Opdrachtnemer ter keuring worden aangeboden. De modellen moeten totaal afgewerkte producten zijn, tussentijdse controles worden door Opdrachtnemer zelf en voor eigen rekening en verantwoording uitgevoerd. De frequentie van de uitschietmonsters wordt in overleg met de Deelnemer vastgesteld.
	Voorraadbeheer
E-35	Het staat Opdrachtnemer vrij (bijvoorbeeld vanwege het feit dat levering kan plaatsvinden in kleine oplages) teneinde een bedrijfseconomisch goede inschrijving te maken, op eigen initiatief en voor eigen rekening en risico een voorraad van drukwerk aan te leggen. Opdrachtnemer dient in het geval van incidentele grote volumes, met de specifieke Deelnemer af te stemmen hoe de Levering tot stand komt.
E-36	Indien in specifieke gevallen Opdrachtnemer in opdracht van een Deelnemer wel voorraden aanhoudt, anders dan de voorraden die worden aangehouden om aan de leveringsvoorwaarden van onder de Overeenkomst te bestellen of besteld drukwerk te voldoen, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een goed voorraadbeheer.

	Onder goed voorraadbeheer wordt hier begrepen onder meer het houden en het bewaken van (eventuele) (bestelde) voorraden en materiaal conform moderne logistieke inzichten. Eventuele kosten van voorraadbeheer dienen vooraf door Opdrachtnemer geoffreerd te worden en de offerte dient eveneens vooraf door de Deelnemer te worden geaccepteerd. Voor deze kosten wordt de procedure gehanteerd zoals voor niet-Basisassortiment.
E-37	Facturatie van in voorraad gehouden drukwerk kan enkel plaatsvinden na aflevering en goedkeuring en dient altijd te gebeuren aan het betreffende onderdeel van de Deelnemer die op dat moment afroept. Specifieke facturatie eisen worden beschreven in Hoofdstuk 8 en kunnen per Deelnemer verschillend zijn.
	Leveranties
E-38	Opdrachtnemer dient bij elke zending een paklijst mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling Deelnemer; - Datum bestelling; - Ordernummer; - Omschrijving van de artikelen waaruit de Levering bestaat; - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden; - De naam van de Besteller, dienst en afdeling; - Het afleveradres/ de afleverlocatie; - De verpakkingseenheid; - Informatie over eventuele deellevering. De Deelnemer heeft het recht aanvullende informatie op de pakbon te wensen. Opdrachtnemer zal dergelijke verzoeken honoreren, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd.
E-39	De te leveren orders/bestellingen dienen zoveel als mogelijk gebundeld per order/opdracht te worden uitgeleverd, waarbij bij overschrijding van de van toepassing zijnde termijn Opdrachtnemer direct in gebreke is.
E-40	Opdrachtnemer dient voor artikelen in het Basisassortiment te voldoen aan de volgende van toepassing zijnde levertijden: - Standaard: 8 werkdagen na bestelling; - Versneld: 5 werkdagen na bestelling; - Spoed: 1 werkdag, in onderling overleg kunnen hier specifieke afspraken over worden vastgelegd; - Visitekaartjes Standaard: 5 werkdagen na bestelling.
E-41	De standaard levertijden van E-40 voor nieuwe artikelen gaan in nadat de drukproef is goedgekeurd en nadat er een bestelling heeft plaatsgevonden. Voor ongewijzigde herhalingsopdrachten gaat deze in vanaf het moment van bestelling. Uitgezonderd zijn hoog-volume of specials waarvoor speciale/afwijkende grondstoffen zijn benodigd, mits de afwijking van de standaardlevertijd

	tijdig en volledig is onderbouwd en is aangegeven welke alternatieve levertijd Opdrachtnemer kan garanderen.
E-42	Alle leveranties van drukwerk dienen binnen de van toepassing zijnde levertijd plaats te vinden. Levertijden worden uitsluitend in overleg met de Deelnemers aangepast en niet via derden. Deze aangepaste leverdatum geldt vervolgens als fatale datum.
E-43	Boven- en onderlevering (minderlevering) wordt door Opdrachtgever/de Deelnemer niet geaccepteerd. Bovenlevering (meerlevering) wordt alleen geaccepteerd indien deze niet wordt gefactureerd. Er kunnen nimmer meer exemplaren in rekening worden gebracht dan door de Deelnemer is opgedragen te vervaardigen.
E-44	Levering vindt plaats conform DDP-Incoterms 2020, waarbij levering plaatsvindt in huis (binnen in het betreffende pand in de betreffende ruimte). Dit varieert van aanlevering aan het centrale magazijn tot en met aflevering op een afleverpunt elders op locatie. Uitgangspunt is echter steeds dat er per adres niet meer dan één (1) centraal afleverpunt bestaat. Opdrachten dienen alleen aangenomen te worden door nader aan te geven personen van Deelnemer. Het gaat dus niet om desk top delivery.
E-45	Bij een aantal afleveradressen moet, nadat de goederen zijn uitgeladen, met de goederen een afstand worden afgelegd en/of een helling worden genomen. Opdrachtnemer garandeert dat de bezorger voldoende hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft om de levering in huis (binnen in het betreffende pand in de betreffende ruimte) te plaatsen. De inzet van de hier bedoelde hulpmiddelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E-46	Opdrachtnemer dient Leveringen: - Vooraf aan te kondigen onder vermelding van een datum (Opdrachtbevestiging); - Binnen de openingstijden van de (postkamers van) Deelnemers af te leveren (in ieder geval tussen 08.00 en 16.00 uur); - In geen geval buiten het pand af te leveren; - Die manco, dan wel beschadigd zijn, binnen 1 werkdag kosteloos te vervangen en de logistieke afhandeling hiervan zelf te regelen; Indien 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 bij een volgende aflevering, mee retour genomen bij de Deelnemer. Het aanbieden van de Levering op tijden dat de locatie(s) van de Deelnemer voor aflevering niet zijn geopend, kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, mits vooraf een andere aflevertijd is overeengekomen. NB Voor Europallets wordt geen statiegeld vergoed.

E-47	Opdrachtgever en Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de contactpersonen, bestelpunten en afleveradressen kosteloos wijzigen/aanvullen. De aanvraag voor wijziging/aanvulling dient binnen 2 werkdagen vanaf datum aanvraag te zijn gerealiseerd.
E-48	Opdrachtnemer kan elke oplage leveren conform de verpakkingseenheden zoals opgenomen in bijlage 9. Het is toegestaan dit in kleinere verpakkingseenheden aan te leveren, mits dit niet leidt tot een hogere prijs.

Hoofdstuk 3 - Personele eisen

E-49	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en dat van eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs). Medewerkers die hier niet over beschikken, wordt geen toegang verleend tot de locaties van de Deelnemer. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E-50	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO en andere relevante wet- en regelgeving).
E-51	Opdrachtnemer voorziet zijn medewerkers van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen conform de eisen van de ARBO-wetgeving. Opdrachtnemer instrueert zijn personeel en ziet toe op de naleving van deze instructies.

Hoofdstuk 4 - (Elektronisch) bestellen

E-52	Elektronisch bestellen: Opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en tijdigheid van de catalogusgegevens, inclusief prijsinformatie. Opdrachtnemer garandeert dat kosteloos bestellingen worden aangemaakt op basis van door Deelnemer goedgekeurde bestelaanvragen. In geval van bestelaanvragen uit een elektronische productencatalogus worden de bestellingen automatisch aangemaakt en verstuurd. Met het oog op de kwaliteit en tijdigheid van de aan Opdrachtnemer aangeleverde informatie, streeft Opdrachtgever naar een maximaal gebruik van elektronische bestellingen. Bestellingen worden bij voorkeur door de Deelnemer aangeleverd in de vorm van een XML bericht over Internet. Indien een Deelnemer vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst wil zijn aangesloten, kan dit via hetzij het Opdrachtnemersportaal, hetzij via Digipoort of Deelnemer specifiek systeem. Bij communicatie via de Digipoort geldt de door Opdrachtgever bepaalde berichtenstandaard. Berichtenstandaarden die hierbij kunnen worden ondersteund zijn UBL 2.0 en dan aangevuld met de huidige actuele OH specificaties. Samen genaamd: UBL-OHNL Actuele specificaties zijn te vinden op: https://www.logius.nl/diensten/digipoort Naast het hierboven vermelde Opdrachtnemersportaal, hetzij via Digipoort, kan ook aansluiting mogelijk zijn via Leonardo, SAP of opvolgend/ alternatief systeem. Specificaties zijn bijgesloten als bijlage 12 en 13. Op verzoek van de Deelnemers kan hiervan worden afgeweken.
E-53	Voor de levering van Visitekaartjes geldt dat Opdrachtnemer een elektronische voorziening beschikbaar stelt waarmee (medewerkers van) de Deelnemer de variabele gegevens (o.a. naam, functie enz., dit kan per Deelnemer verschillen) gekoppeld aan de bestelling aan Opdrachtnemer doorgeeft. Dit is kosteloos voor de Deelnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht mee te denken in innovatie en alternatieven voor Visitekaartjes.
E-54	Elektronisch bestellen (punch-out): Opdrachtnemer garandeert dat de Deelnemers kosteloos gebruik kunnen maken van een zogenaamde punch-out (vanuit Digipoort/Leonardo) naar het systeem van Opdrachtnemer. Een punch-out dient te voldoen aan de cXML of de OAG-standaard. Indien de aangeboden producten zich naar hun aard niet lenen voor een zgn. punch-out, garandeert Opdrachtnemer kosteloos een elektronische productencatalogus voor de in deze aanbesteding vermelde producten

	aan alle Deelnemers te leveren, die kan worden ingelezen in de systemen van de Deelnemers. De catalogi dienen tenminste een productnummer, korte en uitgebreide productomschrijving en een overeengekomen prijs (exclusief btw) te bevatten. Catalogi kunnen worden aangeleverd in de volgende formaten: • Tab-delimited text file/spreadsheet • CIF • cXML • OAG XML Eventuele afbeeldingen kunnen apart worden aangeleverd in de vorm van een .jpg-, .gif-, of .png-bestand of naar keuze in de vorm van een url die verwijst naar een afbeelding die verwijst naar de website van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat garant voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en tijdigheid van de catalogusgegevens, inclusief prijsinformatie.
E-55	Opdrachtnemer accepteert kosteloos bestellingen via post, telefoon en/of e-mail, elektronisch systeem en/of punch out.
E-56	Opdrachtnemer draagt zorg dat uiterlijk één maand na definitieve gunning een implementatieplan is uitgevoerd waardoor, via het Rijksinkoopportaal/ Deelnemer specifiek bestelsysteem, kan worden besteld.
E-57	Opdrachtnemer meldt zich direct na (voorlopige) gunning aan voor aansluiting bij Logius.
E-58	De kosten die Opdrachtnemer maakt voor het aansluiten op, gebruikmaken en afsluiten van het Rijksinkoopportaal dan wel een Deelnemer specifiek bestelsysteem, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E-59	Opdrachtnemer dient te voldoen aan een beschikbaarheid van de systemen van Opdrachtnemer die op het Rijksinkoopportaal/ Deelnemer specifiek bestelsysteem zijn aangesloten van: 99% per maand gedurende kantooruren van 07.00 uur tot 19.00 uur (maandag t/m vrijdag).
E-60	Digitale productencatalogus Opdrachtnemer dient de specificaties en aanwijzingen van Deelnemer te volgen met betrekking tot het beschikbaar stellen van de catalogus voor punch out.
E-61	Opdrachtnemer dient toegang te verlenen tot een elektronische catalogus, waaruit door Deelnemer elektronisch besteld kan worden. De catalogus dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst continu up-to-date te zijn (met afbeeldingen van artikelen die up-to-date zijn, zodat duidelijk is wat de Besteller bestelt).
E-62	De Deelnemer heeft de mogelijkheid om alle artikelen uit het assortiment van Opdrachtnemer, die binnen de scope van deze

	aanbesteding vallen op basis van de Raamovereenkomst, aan te schaffen. Het Basisassortiment wordt besteld middels de goedgekeurde bestelling; producten die buiten het Basisassortiment vallen, en derhalve niet zijn geprijsd in de aanbesteding, worden door de Deelnemers opgevraagd middels een offerteaanvraag. De daarop uit te brengen offerte dient binnen twee (2) werkdagen te worden uitgebracht. Indien deze termijn niet haalbaar is, dient Opdrachtnemer per omgaande in overleg met de Deelnemer te treden. De bestelling vindt plaats aan de hand van de door de Deelnemer goedgekeurde offerte. Voor zover een zodanige opdracht een terugkerend karakter heeft (>3 keer), kan een product alleen in overleg tussen Opdrachtgever (categorie contractmanager), Deelnemer en Opdrachtnemer toegevoegd worden aan het Basisassortiment (zowel in de catalogus als in de punch-out). Indien een product toegevoegd wordt aan het Basisassortiment en punch-out, dient Opdrachtnemer voor desbetreffend product een prijs te offereën welke marktconform is. Opdrachtgever of Deelnemer kan hier een marktconformiteitstoets voor afnemen. Opdrachtnemer en de Deelnemer stemmen de opname in de catalogus onderling af, waarna mutaties – onder vermelding van alle relevante gegevens – worden opgenomen in de tactische managementrapportage (zie hoofdstuk 9). Indien Opdrachtgever dit wenst, kan Opdrachtnemer te allen tijde een uitdraai van de catalogus opleveren, onder meer in Excel-format.
E-63	Opdrachtnemer dient in de elektronische catalogus de mogelijkheid te bieden om de prijs inclusief en exclusief btw te vermelden.
E-64	Opdrachtnemer dient Deelnemer in de elektronische catalogus de mogelijkheid te bieden om restricties aan te brengen met betrekking tot het zichtbare assortiment. Deze restricties kunnen per Deelnemer en per bestelpunt verschillend zijn. Opdrachtnemer zal kosteloos de gevraagde restricties per Deelnemer in de elektronische catalogus van de desbetreffende Deelnemer verwerken.
E-65	Opdrachtnemer dient de in de elektronische catalogus aangebrachte restricties te beheren.
	Catalogusplatform Rijksoverheid Binnen de looptijd van de Raamovereenkomst zal het gebruik van DigiInkoop worden afgebouwd. Op gebied van catalogi zal parallel hieraan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het Catalogusplatform Rijksoverheid worden geïmplementeerd. Indien door de Deelnemers gebruik gaat worden gemaakt van het Catalogusplatform Rijksoverheid, gelden de navolgende specifieke eisen.

E-66	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van het Catalogusplatform Rijksoverheid zoals beschreven in bijlage 13.
E-67	De catalogus van Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het Catalogusplatform 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.
E-68	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts beschikbaar voor gebruik, na goedkeuring door de categorie contractmanager van Opdrachtgever.
E-69	Opdrachtnemer neemt op verzoek van 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.
E-70	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het Catalogusplatform worden gedragen door Opdrachtnemer.

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

E-71	Opdrachtnemer conformeert zich aan de milieudoelstellingen en duurzaamheidsambities van de Rijksoverheid zoals vastgelegd in het coalitieakkoord van 15 december 2021, o.a. hoofdstuk 2 'Duurzaam Land'. (https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/01/10/coalitieakkoord-omzien-naar-elkaar-vooruitkijken-naar-de-toekomst) en in de duurzaamheidsagenda Rutte IV. Opdrachtnemer conformeert zich om in onderhavige opdracht een bijdrage te leveren aan het realiseren van deze doelen. Het kabinet verwacht van de bedrijfsvoering van het Rijk dat deze duurzaam is en daarmee kan fungeren als vliegwiel voor het beleid dat het kabinet voorstaat. De in dit hoofdstuk beschreven eisen zijn te herleiden naar o.a. het regeerakkoord en de MVI criteriatool opgesteld door de Rijksoverheid. Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren.
E-72	Opdrachtnemer beschikt over alle benodigde/ vereiste vergunningen op milieugebied en is verantwoordelijk voor de naleving hiervan. Hieronder worden in ieder geval begrepen de benodigde vergunningen en de Europese en Nederlandse voorschriften op het gebied van milieu, waaronder in ieder geval begrepen hoofdstuk 10 van de Wet milieubeheer.
E-73	Opdrachtnemer zorgt dat de vereiste vergunningen, certificaten etc. en alle daarbij behorende bescheiden op één locatie van Opdrachtnemer aanwezig zijn en bij wijzigingen worden gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer toont deze vergunningen etc. op eerste verzoek aan Opdrachtgever.
E-74	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die is of zal ontstaan door het niet naleven van de (wettelijke) milieu- en afvalvoorschriften. Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de uitvoering van de Opdracht over alle benodigde vergunningen en is ervoor verantwoordelijk dat de vergunningen worden nageleefd.
	Papier voor professionele afdrukken: 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan 80% na verbruik gerecyclede vezels
E-75	Voor zover Opdrachtnemer bij de vervaardiging van drukwerk in Opdracht van Opdrachtgever of Deelnemer gebruik maakt van gerecycleerd papier, moet het papier gemaakt zijn van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecycleerde vezels als vóór verbruik gerecycleerde vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecycleerde vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.

	Verificatie d.m.v. documentatie, ISO type 1 keurmerk of gelijkwaardig keurmerkcertificaat.
E-76	Het papier dat wordt gebruikt conform E-75 moet voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren van type I of gelijkwaardig keurmerkcertificaat die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-77	Van het papier dat wordt gebruikt conform E-75 dient de AOX-emissie lager te zijn dan 0,17 kg/ADT (=Air Dried Tonne) en dient de PCOD van het te leveren papier lager te zijn dan 1,5. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Papier op basis van niet-gerecycleerde vezels (met mogelijk een % teruggewonnen vezels)
E-78	Voor zover Opdrachtnemer bij de vervaardiging van Drukwerk in Opdracht van Opdrachtgever of Deelnemer gebruik maakt van papier waarin hout is verwerkt, dient dat hout te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan ten minste 7 van de 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management). Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-79	Bij de productie van Drukwerk mag bij het te gebruiken papier geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Uitgesloten of beperkte stoffen en mengsels) van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011). http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:149:0012:0024:NL:PDF Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-80	Bij de productie van drukwerk dient het te gebruiken papier te voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.
E-81	Van het papier dat wordt gebruikt conform E-80 dient de AOX emissie lager te zijn dan 0,17 kg/ADT (=Air Dried Tonne) en dient de PCOD van het te leveren papier lager te zijn dan 1,5

	Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
E-82	Bij de productie van drukwerk geldt dat voor het te gebruiken papier de emissies van koolstofdioxide uit niet hernieuwbare bronnen niet hoger mogen zijn dan 1000 kg per ton geproduceerd papier, inclusief de uitstoot als gevolg van elektriciteitsproductie (op of buiten het bedrijfsterrein). Voor niet-geïntegreerde fabrieken (waar alle gebruikte pulpsoorten worden ingekocht) mogen de emissies niet hoger zijn dan 1100 kg per ton. De emissies dienen te worden berekend als de som van de emissies bij de productie van pulp en papier. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) beschreven afbakening en methodiek (Criterium 1c EU-Ecolabel – Emissies naar het water en de lucht, CO₂). Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Milieueisen Drukwerk
E-83	Voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk mogen geen inktten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inktten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412. Gedurende de overgangsperiode, zoals is aangegeven in artikel 2 van de Europese Verordening (EG) nr. 286/2011 2e_ATP, is deze eis eveneens van toepassing op de met bovengenoemde H-zinnen corresponderende R-zinnen, opgenomen in de omzettingstabel in bijlage VII van de Europese Verordening (EG) Nr. 1272/2008. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om aan te tonen dat hij aan de gestelde eisen voldoet. Offsetdrukwerk en digitaal printwerk met het EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk voldoen in ieder geval aan deze eisen.
E-84	De toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën mogen bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk niet bevatten: alkylfenoethoxylaten (APEO); halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H304 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070; ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D, H361f; biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) ? 3,0 of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100. Gedurende de overgangsperiode, zoals is aangegeven in artikel 2 van de Europese Verordening (EG) nr. 286/2011 2e_ATP, is deze eis eveneens van toepassing op de met bovengenoemde H zinnen corresponderende R-zinnen, opgenomen in de omzettingstabel in bijlage VII van de Europese Verordening (EG) Nr. 1272/2008.

	Opdrachtnemer kan worden gevraagd om aan te tonen dat hij aan bovenstaande eisen voldoet. Offsetdrukwerk en digitaal printwerk met het EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk voldoen in ieder geval aan deze eisen.
E-85	Het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, heeft een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) van: - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%; - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie: Het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, heeft een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) van 7 vol.%; Opdrachtnemer dient op grond van de Arboregeling, zoals verder uitgewerkt in de arbocatalogus grafimedia, per pers en minimaal per kwartaal het IPA-verbruik vast te leggen in een oplosmiddelenboekhouding. Hierin kan het IPA-gebruik per opdracht geregistreerd worden. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een kopie van deze boekhouding te overleggen als bewijs voor het gehanteerde IPA-percentage bij het te leveren drukwerk.
E-86	<i>(Bij offsetDrukwerk en/of digitaal printwerk)</i> Reinigingsmiddelen Voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, dient een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C gebruikt te worden. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Drukwerk dat ook onder de noemer Kantoorartikelen kunnen worden geschaard
E-87	Opberg- en archiveringsmiddelen 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: • Kleurstoffen; • optische witmakers; • inktten; • oppervlakte-veredelingsmaterialen; • lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de R zinnen: R40, R45, R46, R61 en R63 en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de R zinnen R50, R51, R52 en R53 volgens de Richtlijn 99/45/EG. 3. Voor zover de sub 2. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg Opdrachtgever bevatten.

	4. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen. 5. <i>(Geldt voor papier en karton)</i> Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier; 6. <i>(Geldt voor papier en karton)</i> Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO 7. <i>(Geldt voor papier en karton)</i> Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. 8. <i>(Geldt voor papier en karton)</i> Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procedé van chloorarme bleking (ECF) is gebeurd. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer documentatie waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.
	Transport
E-88	Opdrachtnemer is gehouden alle regels en voorschriften voortvloeiende uit de Wegenverkeerswetgeving strikt na te leven. Hieruit voortvloeiende boetes, optredende stagnaties etc. zijn geheel voor rekening van Opdrachtnemer.
	Productenstromen Logistieke Hub
E-89	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 Opdrachtnemer, welke hieraan medewerking dient te verlenen.
E-90	Leveren via de Logistieke Hub Het aanvoeren van producten kan op de volgende manieren plaatsvinden: 1. Crossdocking (op basis van bestelling) 2. Distributie uit voorraad locatie Hub (op basis van bestelling) 3. Distributie uit voorraad locatie Opdrachtnemer (op basis van forecast) Via crossdocking worden de producten vanuit Opdrachtnemer aangeleverd op de Hub, waarna de Hub de producten per adres bundelt met andere producten voor de betreffende eindlocatie en levert op de eindlocatie. Indien gewenst, kan Opdrachtnemer tegen betaling gebruik maken van een voorraadruimte op de locatie van de Hub. Dit kan voordelen opleveren, aangezien een voorraad op de Hub kan zorgen voor een daling van het aantal leveringen vanuit Opdrachtnemer naar de Hub en daarnaast kunnen producten sneller geleverd worden op de eindlocatie.
E-91	De (hoofd)locatie van Hub is in ieder geval voor de ontvangst van Goederen alle Werkdagen geopend van 06.00 uur tot en met 20.00 uur. Leveringen en ophalen dienen binnen dit tijdslot optimaal en zonder verlies van servicekwaliteit te worden georganiseerd.

	Daarnaast werkt de Hub, indien aan de orde, mee aan toekomstige ontwikkelingen wat betreft bredere openingstijden, bijvoorbeeld voor avond- nachtlevering (met eventueel onbemande digitale ontvangstbevestiging). Indien Opdrachtnemer eerder buiten dit tijdsvenster wil leveren, treed zij in overleg met de Hub-Opdrachtnemer.
E-92	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.
E-93	De Levering dient zodanig te zijn geadresseerd, dat duidelijk is dat de Logistieke Hub tussenbestemming is en het adres van de Deelnemer de eindbestemming. Opdrachtnemer stemt in de implementatieperiode met de Logistieke Hub-opdrachtnemer af wat hierin de meest efficiënte methode is.
E-94	In geval gebruik wordt gemaakt van aflevering via de Hub, gelden de maximale levertijden zoals vermeld in E-40 tot aan de Hub. In onderling overleg tussen Opdrachtgever, Hub-opdrachtnemer en Opdrachtnemer kunnen afspraken worden gemaakt over een optimale logistieke keten.
E-95	Op het moment dat het bestelde artikel via pakketpost wordt verzonden naar een adres binnen scope van de Hub, dient dit pakket rechtstreeks te worden afgeleverd aan de Deelnemer.
E-96	Indien de Hub-opdrachtnemer constateert dat slechts een deel van de Levering door Opdrachtnemer is aangeleverd, neem hij contact op met Opdrachtnemer. Hierna treden de Hub-opdrachtnemer en Opdrachtnemer in overleg en wordt bepaald hoe de bestelling wordt afgehandeld. In het kiezen van de oplossing geven beide partijen maximaal invulling aan de belangen van de Deelnemer, die indien noodzakelijk, wordt geïnformeerd. Enkel na goedkeuring van de Deelnemer, wordt overgegaan tot aflevering van een deellevering.
E-97	Wanneer op de locatie van de Hub wordt vastgesteld dat de levering bijvoorbeeld beschadigd/foutief is, wordt deze direct retour gegeven aan Opdrachtnemer. 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-opdrachtnemer. Indien op een later moment wordt vastgesteld dat Producten teruggestuurd moeten worden, informeert de deelnemende organisatie Opdrachtnemer. Opdrachtnemer 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.

	Voorraad op Hub
E-98	Indien Opdrachtnemer voorraadruimte op de Hub gebruikt, sluiten Opdrachtnemer en de Hub-exploitant hiervoor een contract. De eventuele kosten voor het gebruik van Opdrachtnemersvoorraad op de Hub, worden betaald door Opdrachtnemer. De Hub-opdrachtnemer maakt het mogelijk dat 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.
	Emballage
E-99	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-opdrachtnemer weet van welke Opdrachtnemer de emballage is.
E-100	Door het uitvoeren van de dienstverlening ontstaat ook een fysieke stroom van Emballage. De Hub-opdrachtnemer 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-opdrachtnemer of in eigendom van Opdrachtnemer.
	Informatievoorziening
E-101	De Hub en Opdrachtnemer zijn in staat om informatie-uitwisseling op te zetten via in ieder geval: 1. E-mail (bijvoorbeeld PDF of Excel bijlagen) of een invulsjabloon op een web-portaal van de Hub; 2. Berichtenverkeer (bijvoorbeeld EDI / XML) 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.
E-102	De Hub en Opdrachtnemer zijn in staat om berichtenverkeer met elkaar op te zetten. Vooral nog worden de volgende berichten onderkend: 1. Namens Opdrachtgever vooraankondiging zending (van Opdrachtnemer naar Hub) 2. Transportbericht (van Opdrachtnemer naar Hub) 3. Ontvangstbevestiging (van Hub naar Opdrachtnemer) a. Ontvangst op de Hub b. Ontvangst op het pand De volgende gegevens maken minimaal deel uit van de informatie-uitwisseling:

	• Nummer van de Zending (SSCC-code) • Status van de Zending • Aantal en soort Transportverpakking • Gewicht • Volume B x H x D • Afleveradres (1) • Afleveradres (2) • Nummer originele productbestelling (van Deelnemende organisatie) • Artikelnummer • Artikelomschrijving • Contactgegevens Afleveradres • Aflevercondities (geconditioneerde Opslag) • Bijzonderheden: bijvoorbeeld een spoedbestelling Bij het aansluiten van een nieuwe leverancier zorgt de Hub-opdrachtnemer dat één maand voor start van de dienstverlening de informatie-uitwisseling is getest en klaar is voor gebruik.
	Prestatiemonitoring en sturing
E-103	De Hub-opdrachtnemer voert jaarlijks een (kort) klanttevredenheidsonderzoek uit onder de deelnemende organisatie(s) en opdrachtnemers. De vragen en timing hiervan stemt de Hub-opdrachtnemer af met categoriemanagement. De uitkomsten, inclusief analyse en eventuele vervolgacties, worden beschikbaar gesteld voor het jaarlijkse strategisch overleg tussen de Hub-opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
E-104	De Hub-opdrachtnemer voert jaarlijks een risicoanalyse uit. Bij de uitvoering van de risicoanalyse wordt waar mogelijk ook Opdrachtnemer betrokken. De uitkomsten worden gedeeld met de contractmanager van de betreffende categorie.
E-105	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-opdrachtnemer: - Herkomst van zending (postcode) - Bestemming van zending (postcode) Gewicht per zending, per afleveradres (eindlocatie)
	<i>Aanvullende eis voor contracten met een looptijd die na 2025 doorloopt</i> <i>De Hub kent een contractperiode van 5 jaar, met 2 optie jaren. Het kan dus voorkomen dat productcontracten langer duren dan het contract van de Hub. De verwachting is dat na 5-7 jaar een nieuwe aanbesteding voor een Hub niet nodig is. Mogelijk zijn er meerdere Hub-initiatieven ontstaan, waardoor Opdrachtnemer zelf een stadsdistributeur kan kiezen en contracteren.</i>
E-106	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de logistiek van de first- en last mile 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.

Hoofdstuk 6 - Communicatie eisen

E-107	Opdrachtnemer wijst voor de duur van de Raamovereenkomst één vast contactpersoon en een vervangend contactpersoon aan die landelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst voor het strategisch overleg. Opdrachtnemer stelt in het implementatieplan een Governance structuur voor met Opdrachtgever en Deelnemers. Hierbij wordt rekening gehouden met de structuur van Categoriemanagement binnen de Rijksoverheid (in onderhavige opdracht Centraal Contractmanagement en contractmanagement Deelnemers).
E-108	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever en Deelnemers vaste contactpersonen aan die als aanspreekpunt fungeren, de operationele gesprekken voeren en in staat zijn om desgewenst operationeel bij te sturen. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren goed bereikbaar, en treedt op als gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle uitvoerende c.q. leverende partijen en draagt zorg voor een geschikte persoon als back up die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehandhaafd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren. In geval van overmacht, zoals ziekte of ontslag, geldt zo spoedig mogelijk.
E-109	Opdrachtgever voert met Opdrachtnemer op drie niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) overleg. Voor het strategisch overleg neemt Opdrachtgever het initiatief en bereidt met de contactpersoon van Opdrachtnemer de agenda voor. Opdrachtnemer stelt het verslag op. Opdrachtnemer draagt zorg voor de interne distributie van verslagen en actiepuntenlijsten bij Opdrachtnemer.
	Strategisch overleg
E-110	Het strategisch overleg vindt eenmaal per jaar plaats, of zo veel vaker als Opdrachtgever wenst. Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening aan Opdrachtgever op de lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op (beleidsmatig)strategisch niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd te zijn op strategisch (directie) niveau van Opdrachtnemer; - De algemene processen van de dienstverlening te kennen. Namens Opdrachtgever neemt de categorie contractmanager deel aan dit overleg. In dit overleg worden onder andere besproken: - De punten uit het tactisch overleg

	Aangevuld met de strategische onderwerpen: - Ontwikkelingen van en bij Opdrachtgever en Deelnemers; - Ontwikkelingen van en bij Opdrachtnemer; - Marktonwikkelingen, innovatie, gezamenlijke product/dienstontwikkeling; - De strategische managementrapportage (zie hoofdstuk 9), waar onder meer in is opgenomen: • Besparingsmogelijkheden; • Optimalisatie van de samenwerking en de dienstverlening; • Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau mede op basis van geregistreerde klachten; • Wijzigingen van prijzen en tarieven voor zover deze afwijken van de contractueel vastgestelde methodiek. - Opdrachtnemer zendt de stukken voor het strategisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Opdrachtgever. - Opdrachtnemer notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het strategisch overleg digitaal naar Opdrachtgever. - Opdrachtgever stelt het verslag na bericht van Opdrachtnemer vast en stelt het beschikbaar aan de Deelnemers.
	Tactisch overleg
E-111	Het tactisch overleg wordt tweemaal per jaar gevoerd (één keer in combinatie met het Strategisch overleg, zie E-110), of zo veel vaker als Opdrachtgever wenst. Voor het tactisch overleg neemt de aangewezen contactpersoon van Opdrachtnemer het initiatief en bereidt met de categorie contractmanager van Opdrachtgever de agenda voor en stelt het verslag op. Het tactisch overleg richt zich op de prestaties van Opdrachtnemer op de resultaatgebieden gemeten aan de hand van de Prestatiemeting (zie bijlage 11, Beschrijvend document) en verbetervoorstellen en escalaties vanuit het operationeel overleg voor de gehele Raamovereenkomst. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op strategisch en tactisch niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau; - De inhoudelijke processen van de Dienstverlening te kennen. Namens Opdrachtgever neemt de categorie contractmanager deel aan dit overleg. In dit overleg worden onder andere besproken: - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); - Acties en afspraken vorig overleg; - De Tactische managementrapportage (zie hoofdstuk 9), waar onder meer in is opgenomen: • Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per regel van de Prestatiemeting); • Analyses, trends en corrigerende maatregelen; • Indexeringen van prijzen volgens de vastgestelde methodiek; • Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau;

	• Afhandeling klachten (zie E-116). - Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Opdrachtgever. - Opdrachtnemer notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het tactisch overleg digitaal naar Opdrachtgever. - Opdrachtgever stelt het verslag na bericht van Opdrachtnemer (binnen 5 werkdagen) vast en stelt het beschikbaar aan Opdrachtnemer en de Deelnemers. - Opdrachtnemer draagt zorg voor de interne distributie van verslagen en actiepunten bij Opdrachtnemer.
	Operationeel overleg
E-112	Het operationeel overleg wordt twee maal per jaar, of zo veel vaker als Deelnemer wenst, per (grote) Deelnemer gehouden (afhankelijk van behoefte Deelnemer). Dit overleg richt zich op de invulling van de dienstverlening specifiek ten behoeve van de respectievelijke Deelnemer. De voortgang wordt aan de hand van een voortgangsrapportage ingevuld. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient: - Op tactisch/operationeel niveau te kunnen acteren; - Beslissingsbevoegd zijn op tactisch/operationeel niveau; - De (uitvoerende) Dienstverlening te kennen. Namens Opdrachtgever neemt de aangewezen vertegenwoordiger van de Deelnemer deel aan dit overleg. In dit overleg worden onder andere besproken: - Terugblik (ontwikkelingen van de samenwerkingsrelatie werkgebied); - Acties en afspraken vorig overleg; - Communicatie; - Resultaten resultaatgebieden per Deelnemer; - Financiële aspecten. - De agenda is vast en wordt bepaald door de voortgangsrapportage. - Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal twee weken voor het overleg aan de aangewezen vertegenwoordiger van de Deelnemer. - Opdrachtnemer notuleert en stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het operationeel overleg digitaal naar de Deelnemer en de categorie contractmanager van Opdrachtgever. - De vertegenwoordiger van de Deelnemer stelt het verslag vast en stelt het beschikbaar aan Opdrachtnemer.
E-113	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de categorie contractmanager mailingen te zenden aan Opdrachtgever en Deelnemers om activiteiten voor stimulerende verkoop te verrichten.

E-114	Opdrachtnemer dient schriftelijk vooraf toestemming te vragen aan Opdrachtgever voor publiciteit die betrekking heeft op deze Raamovereenkomst.
E-115	Opdrachtnemer beschikt over: - Voldoende faciliteiten om adequate/afdoende service te verlenen aan de Deelnemers. Het gaat hier om telefonische bereikbaarheid, adequate afhandeling van informatieverzoeken, verzoeken om aanvullende Dienstverlening, klachtafhandeling, advisering m.b.t. optimalisering van de logistiek bij Deelnemer; - Vaste contactpersonen voor operationele activiteiten en factuur-behandeling/contractuele zaken, die tijdens kantooruren bereikbaar zijn; - Afwijkende afspraken over het niveau voor dienstverlening worden in de bestelling vastgelegd.
E-116	Opdrachtnemer beschikt over een (interne) klachten(registratiesysteem)- en afhandelingsprocedure aan de hand waarvan klachten worden behandeld. Opdrachtnemer legt de te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Raamovereenkomst ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Opdrachtnemer brengt in de procedure onderscheid aan naar de aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van materiaalgebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Opdrachtnemer dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt te reageren en aan te vangen met de behandeling van de klacht. Klachten worden uiterlijk binnen 2 werkdagen afgehandeld. Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet binnen 2 werkdagen kan oplossen stelt hij de Deelnemer hiervan gemotiveerd in kennis. Over klachten dient na afhandeling binnen 5 werkdagen schriftelijk aan Deelnemer te worden gerapporteerd. De rapportage bevat minimaal de volgende elementen: - De beschrijving van het probleem of de klacht; - Welke personen bij de klacht betrokken zijn; - De geschatte duur van de klacht; - De voorgenomen oplossing van de klacht; - De geschatte consequenties van de klacht; - De invloed van de klacht op de overeengekomen levertijden. De klachtenrapportages worden in het tactisch overleg met de categorie contractmanager van Opdrachtgever besproken, waarbij van de zijde van Opdrachtnemer een toelichting wordt gegeven op het aantal en de aard van de klachten, oplossingen en afhandelingstermijnen en structurele aanpassingen in de werkwijze van Opdrachtnemer.
E-117	Opdrachtnemer beschikt over een schadeafhandelingsprocedure aan de hand waarvan schades worden afgehandeld. Opdrachtnemer reageert uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop de schade kenbaar is gemaakt en vangt aan met de behandeling van de schadeklacht. Opdrachtnemer neemt en houdt de regie in de afhandeling van de

	schade en maakt voor de afhandeling van de schade gebruik van een standaard schadeformulier. Klachten met betrekking tot schades dienen uiterlijk binnen 10 werkdagen te worden afgehandeld. Wanneer Opdrachtnemer een klacht met betrekking tot een schade niet binnen 10 werkdagen kan oplossen, stelt hij Deelnemer en de categorie contractmanager van Opdrachtgever hiervan gemotiveerd in kennis. Opdrachtnemer zal bij het aangaan van de Raamovereenkomst aangeven wie binnen zijn organisatie voor schadeafhandeling als contactpersoon fungeert. De schades en klachten met betrekking tot schades, dienen geregistreerd en gerapporteerd te worden conform gestelde eisen in E-116. De klachten-/ schaderapportages worden in het tactisch overleg met de categorie contractmanager van Opdrachtgever besproken.
--	--

Hoofdstuk 7 - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid

E-118	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 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
E-119	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.
E-120	Indien Opdrachtnemer het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking verlenen.
E-121	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens.
E-122	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
E-123	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.
E-124	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht te worden genomen.
E-125	Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van het gebruik/verwerken van persoonsgegevens, een Verwerkersovereenkomst met de desbetreffende Deelnemer waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is.
E-126	Naast het gestelde in E-123 geldt voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: - Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2019)); - Opdrachtgever kan besluiten om audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van Opdrachtgever. Medewerking aan deze audits door Opdrachtnemer is vereist; - 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

	Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.
E-127	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).
E-128	Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt die zijn aan te merken als bijzondere categorieën persoonsgegevens volgens de AVG.
E-129	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.
E-130	Wanneer persoonsgegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, 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.

Hoofdstuk 8 - Financiële en Facturatie eisen

E-131	De administratie van Opdrachtnemer is op dusdanige wijze ingericht dat te allen tijde controle mogelijk is door of namens Opdrachtgever en/of door de Audit-Accountantsdienst van Opdrachtgever op verstrekte en uitgevoerde Opdrachten per Deelnemer.																
E-132	De opgegeven en te contracteren prijzen zijn vast tot 1 juli 2023. Na voornoemde prijsvaste periode kunnen de prijzen als volgt worden geïndexeerd: Opdrachtnemer levert per 1 mei van enig jaar (voor de eerste keer per 1 mei 2023) een onderbouwd voorstel aan op basis waarvan de prijzen per 1 juli voor de volgende periode van een jaar worden vastgesteld, waarbij juli 2015 gesteld wordt als n= 100). Voor de prijsindexering gelden de indexcijfers van de maand april van het lopende contractjaar. Na schriftelijke goedkeuring van de centraal contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Prijsaanpassingen gaan uitsluitend in per 1 juli. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Indexering vindt plaats op basis van drie (3) CBS StatLine indexen conform een methodiek met wegingsfactoren. Deze indexen en hun respectievelijke wegingsfactor zijn: <table><tr><th>Weging</th><th>Index</th><th>Tabelnaam</th><th>Verbijzondering</th></tr><tr><td>50%</td><td>Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100</td><td>Kantoorbenodigdheden van papier</td><td>Afzetprijzen Binnenland</td></tr><tr><td>45%</td><td>Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100</td><td>Drukwerk en diensten i.v.m. drukwerk</td><td>Afzetprijzen Binnenland</td></tr><tr><td>5%</td><td>Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100</td><td>Goederenvervoer weg</td><td>- (n.v.t.)</td></tr></table> Voor actuele cijfers zie: https://opendata.cbs.nl/. Hierbij is het voornemen om ook eventuele negatieve indexeringen door te laten voeren in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Voor de berekening van de indexering geldt de volgende formule (met 2023 als voorbeeld):	Weging	Index	Tabelnaam	Verbijzondering	50%	Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100	Kantoorbenodigdheden van papier	Afzetprijzen Binnenland	45%	Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100	Drukwerk en diensten i.v.m. drukwerk	Afzetprijzen Binnenland	5%	Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100	Goederenvervoer weg	- (n.v.t.)
Weging	Index	Tabelnaam	Verbijzondering														
50%	Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100	Kantoorbenodigdheden van papier	Afzetprijzen Binnenland														
45%	Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100	Drukwerk en diensten i.v.m. drukwerk	Afzetprijzen Binnenland														
5%	Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100	Goederenvervoer weg	- (n.v.t.)														

	$\frac{\text{indexcijfer nieuw (april 2023)} - \text{indexcijfer oud (april 2022)}}{\text{indexcijfer oud (april 2022)}} \times 100\%$ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van de nieuw geïndexeerde prijzen in de bestelsystemen en catalogussen en dient systemen en overzichten uiterlijk 14 dagen voor ingangsdatum aan te passen/ aan te leveren.
E-133	Het beheer van het Deelnemersbestand ligt bij Opdrachtnemer, Opdrachtgever blijft eigenaar van het bestand. Op eerste verzoek dient dit bestand in Exel-Formaat beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever. Omwille van een efficiënte verwerking, factureert Opdrachtnemer slechts vanuit 1 vast adres aan de Deelnemers. Alle facturen aan de Deelnemers dienen te refereren aan het respectievelijke debiteurennummer dat de Deelnemer voor Opdrachtnemer hanteert. Facturatie geschiedt na levering en op basis van daadwerkelijk geleverd drukwerk (is afgeleverd op het betreffende afleveradres). Alle kosten van facturatie en inrichting van facturatie komen voor rekening van Opdrachtnemer. In het laatste jaar van de Raamovereenkomst worden geen structurele wijzigingen in de facturatie meer doorgevoerd, anders dan na overleg met en instemming van Opdrachtnemer.
E-134	Opdrachtnemer dient voor de verzending van facturen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik te maken van e-facturatie (zie bijlage 12, Beschrijvend document). Opdrachtnemer zal facturen in de vorm van een elektronisch bericht middels Internet en gestandaardiseerde Internettechnologie, aanleveren. Opdrachtnemer volgt hierbij de genomen keuze van de Nederlandse overheid voor UBL 2.0 als standaard voor het verzenden en door de Deelnemers ontvangen van facturen. Facturen worden door de Deelnemers waar mogelijk digitaal verwerkt. Dit houdt in dat een automatische match wordt gemaakt tussen aantallen en stuksprijzen op de bestelling. Op verzoek van een Deelnemer kan hiervan worden afgeweken. Na matching wordt betaald via het reguliere bankencircuit.
E-135	Opdrachtnemer stuurt op verzoek van de Deelnemer per maand achteraf een verzamelfactuur of per opdracht naar de Deelnemer, waarin minimaal staat vermeld: - Naam Deelnemer; - De juiste adressering (af te stemmen met de betreffende Deelnemer en of dienst van Deelnemer); - Originele factuur (geen kopie); - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Leverdatum; - Inkoopordernummer/Bestelnummer; - Vrachtbriefnummer of pakbonnummer; - NAW gegevens van Opdrachtnemer;

	- Omschrijving geleverde prestatie; - Het aantal geleverde en het geaccepteerde aantal volgens de afleverbon; - Artikelnummer (dienstspecifiek en omschrijving) - Verschuldigde BTW bedrag en bruto factuurbedrag; - Inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen); - Afroepordernummer; - Afroepadres In onderling overleg tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken. Facturen die niet voldoen aan de gestelde eisen worden geretourneerd.
E-136	Op verzoek van Deelnemer moeten de facturen na levering elektronisch en/of in geval Deelnemer geen gebruik maakt van Rijksinkoopportaal/Deelnemer specifiek elektronisch bestelsysteem, de factuur schriftelijk (hard kopie) per dienstonderdeel van Deelnemer worden aangeboden. De hard copy facturen moeten dezelfde elementen kunnen bevatten als vermeld onder E-135. Laatstbedoelde facturen kunnen op verzoek van de Deelnemer per post of e-mail in Pdf formaat worden gezonden. Indien door de Deelnemer gewenst, dienen de facturen per kostenplaats gespecificeerd te zijn.
E-137	Afspraken over de adressering van de facturatie, kostensoorten en kostenplaatsen worden indien van toepassing in de werkafspraken opgenomen en tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer vastgelegd.
E-138	Opdrachtgever en Deelnemers zijn Deelnemer bij het Rijksbrede inkoopproject DigiInkoop dat als doel heeft het papieren bestel- en facturatieproces te vervangen door een elektronisch proces. Een aantal Deelnemers kan zowel van DigiInkoop als van een ander systeem gebruik maken (zoals bijvoorbeeld Leonardo t.b.v. het Ministerie van Veiligheid en Justitie). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zodra de aansluiting van Opdrachtgever en/of Deelnemer, en/of CDV is gerealiseerd, de communicatie in het bestel- en facturatieproces vanaf een nader af te stemmen moment via deze aansluiting zal gaan verlopen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat, zodra er alternatieve en/ of opvolgende systemen beschikbaar zijn, zij zich hier kosteloos op aanpast.

Hoofdstuk 9 - Managementinformatie

E-139	Opdrachtnemer levert voor het bewaken van prestaties en voortgang van processen op structurele basis managementinformatie aan Opdrachtgever en Deelnemers. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen Opdrachtgever, Deelnemers en Opdrachtnemer in overleg en na goedkeuring door Opdrachtgever, wijzigingen in het format doorvoeren. Wijzigingen in het format voor de managementinformatie voor Deelnemer behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Alle kosten van managementrapportages komen voor rekening van Opdrachtnemer. In het laatste jaar van de Overeenkomst worden geen wijzigingen van managementrapportages meer doorgevoerd, anders dan na overleg met en instemming van Opdrachtnemer.
E-140	Opdrachtnemer levert uiterlijk op de volgende momenten de betreffende managementrapportages op: Operationeel (kwartaal): 31 januari, 30 april, 31 juli, 31 oktober Tactisch (half jaarlijks): 31 januari, 31 juli Strategisch (jaarlijks): 31 januari
E-141	De operationele managementrapportage geeft minimaal inzicht in: - De leveringsbetrouwbaarheid; - Een afname op artikelniveau, per rapportageperiode, uitgedrukt in hoeveelheden en gefactureerde bedragen; - Opdrachtnemer rapporteert de afname op artikelniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en gefactureerde bedragen; - Een overzicht van de omzet van het basisassortiment en restassortiment per Deelnemer; - Indien een artikel wordt vervangen door een alternatief artikel, dient dit in de rapportage te worden weergegeven; - Een overzicht van het aantal klachten per Deelnemer, met omschrijving van de aard van de klacht, hoe de klacht is opgelost en doorlooptijd. De rapportage betreft het voorgaande kwartaal en wordt door Opdrachtnemer verstrekt aan Deelnemer. Zie ook E-112.
E-142	De tactische managementrapportage geeft minimaal inzicht in de gegevens van de operationele rapportage, waarbij alle Deelnemers in één (1) rapportage zijn opgenomen. Er dient zowel op totalen als per Deelnemer geselecteerd te kunnen worden. De rapportage betreft het voorgaande half jaar en wordt door Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever. Zie ook E-111.
E-143	De strategische managementrapportage geeft inzicht in het afgelopen kalenderjaar en omvat: - Algemene informatie, zoals informatie ten aanzien van markt- en prijsontwikkelingen, trends, koppelvlakken, innovaties, productie

	etc. met betrekking tot de voortgang van de uitvoering van de Raamovereenkomst in het afgelopen jaar; - De Managementinformatie, gebaseerd op de totale realisaties in het afgelopen jaar, zoals bestelgrootte in euro's, gemiddelden e.d.; - Een overzicht van de indexering over het afgelopen jaar en de juistheid ervan; - Rapportage over het milieumanagementsysteem, het bijbehorende plan van aanpak en de verbeterpunten. Hierin wordt bijvoorbeeld ingegaan op de beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van onderhavige opdracht; - De behaalde scores van de prestatiemeting (zie bijlage 11, Beschrijvend document). Indien Opdrachtgever hier expliciet om vraagt, wordt in de rapportage een overzicht betreffende de vereiste Certificering opgenomen, dat minimaal bevat: - Een overzicht van de certificaten waarover Opdrachtnemer beschikt; - Een overzicht van de instantie(s) die de betreffende certificaten controleert en toeziet op de juistheid van de processen waarop deze certificaten betrekking hebben; - Een overzicht van de data waarop audits betreffende deze certificaten hebben plaatsgevonden en de aangegeven verbeterpunten, en de wijze waarop deze verbeterpunten in de processen zijn verwerkt; - Een overzicht van calamiteiten die zich hebben voorgedaan tijdens het transport, de levering etc. en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen. De strategische rapportage wordt tegelijk opgeleverd met de tactische rapportage in januari. Dit kan in één (1) document. Zie ook E-110.
E-144	Het jaaroverzicht bevat een analyse met betrekking tot de managementoverzichten en daarop gebaseerde verbetervoorstellen, evenals een prognose, vooruitzichten en optimalisatieplan voor het komende contractjaar van de Raamovereenkomst.
E-145	De managementinformatie heeft betrekking op alle gefactureerde leveringen.
E-146	De managementinformatie omvat een registratieoverzicht van klachten die zich hebben voorgedaan en de wijze van afhandeling daarvan door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 10 - Prestatiemonitoring

E-147	Om een adequate Opdrachtnemersrelatie (partnerschap) op te kunnen bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld, gebaseerd op voortgangsrapportages. Opdrachtnemer dient deze systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Raamovereenkomst mee te werken aan toepassing en waar mogelijk verbetering en verfijning.
E-148	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever de prestatie meting toepast zoals beschreven in dit hoofdstuk en de bij het Beschrijvend document als bijlage 11 toegevoegde Prestatie meting. Opdrachtgever en Opdrachtnemer scherpen tijdens de implementatieperiode en de duur van de Raamovereenkomst samen de prestatie meting aan.
E-149	Opdrachtnemer levert een concept Contractbeheersplan op, op basis van de gestelde prestatie meting in bijlage 11. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer deze aanvult op basis van eigen ervaring bij andere opdrachtgevers. Opdrachtnemer wordt gewaardeerd op basis van de legenda van bijlage 11.
E-150	Opdrachtnemer gaat akkoord dat er eenmaal per jaar (tijdens het Strategisch overleg) evaluatiegesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen plaatsvinden om de resultaten van deze prestatie meting te bespreken en eventueel benodigde acties uit te voeren. Op operationeel niveau worden (in afstemming met de Deelnemers) de prestatie meting eveneens doorgesproken.
E-151	Opdrachtnemer gaat akkoord met de zes resultaatgebieden die de basis vormen van prestatie monitoring (zie Beschrijvend document, bijlage 11): - Resultaatgebied 1: Klanttevredenheid en partnership; - Resultaatgebied 2: Kwaliteit van dienstverlening; - Resultaatgebied 3: Kwaliteit van geleverde producten; - Resultaatgebied 4: Gegevensbeheer en communicatie; - Resultaatgebied 5: Managen Basis- en Restassortiment; - Resultaatgebied 6: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. NB Daarnaast wordt Opdrachtnemer uiteraard beoordeeld op het voldoen aan de eisen uit de contractdocumenten en beloften gedaan in haar Inschrijving.
E-152	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar op operationeel niveau de prestatie meting in te vullen met de lokale contractverantwoordelijke medewerker van Deelnemer, waarbij de medewerker altijd een onderbouwde waardering geeft.

	In de prestatiemeting zijn punten opgenomen waarop met zeer ontevreden (1), ontevreden (2), matig (3) tevreden (4) en zeer tevreden (5) kan worden gescoord.
E-153	De resultaten van de Prestatiemeting, per Deelnemer, worden door Opdrachtnemer gerapporteerd in de tactische managementrapportage, met een weergave van de afgelopen 4 resultaten. Voor de prestatieregels waarvoor een cijfer gegeven wordt, geldt het volgende: De door de verschillende Deelnemers gegeven (totaal)scores per resultaatgebied worden bij elkaar opgeteld en hiervan wordt het gemiddelde berekend. Zo is er per resultaatgebied een eindscore over alle Deelnemers. Indien het periodiek gemiddelde over alle Deelnemers lager is dan een 3,8 zal Opdrachtnemer een analyse doen op deze score en dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen ten aanzien van verbeteracties. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat. Indien er bij een specifieke Deelnemer lager dan 3,0 wordt gescoord, dient specifiek voor deze Deelnemer de werkwijze als hierboven te worden gehanteerd. Voor regels waar een percentage als norm geldt, is dit objectief meetbaar en dienen afwijkingen te worden verklaard.
E-154	Opdrachtnemer levert conform de vastgestelde tijd - na afloop van het kwartaal - de vastgestelde bestanden aan.
E-155	De norm voor de prestatiemeting is dat de bestanden en overzichten tijdig en volledig (100%) worden aangeleverd, zodat Opdrachtgever deze kan controleren. Indien de bestanden en overzichten niet tijdig en/of volledig zijn aangeleverd, is de score onvoldoende.

Hoofdstuk 11 - Juridische eisen

E-156	Na definitieve gunning wordt de definitieve Raamovereenkomst verstuurd (bijlage 6A, Concept Raamovereenkomst). Opdrachtnemer conformeert zich bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan de definitieve Raamovereenkomst.
--------------	---

Hoofdstuk 12 - Commerciële eisen

E-157	Het doen van een Inschrijving op basis van het Beschrijvend document houdt in dat Opdrachtnemer met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen, instemt.
E-158	Voor het doen van een prijsopgave conform het Inschrijvingsbiljet (bijlage 3A), gebruikt Opdrachtnemer uitsluitend het Prijsinvulformulier (bijlage 3B). Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabellen; dit kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
E-159	De prijzen die Opdrachtnemer invult in het Prijsinvulformulier (bijlage 3B), zijn de prijzen die worden gehanteerd tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst voor levering van alle producten die tot het Basisassortiment behoren.
E-160	De verpakkingseenheden zoals aangegeven in bijlage 9, Artikellijst Basisassortiment, gelden als minimale waarden. Indien een Deelnemer desalniettemin een kleinere verpakkingseenheid wenst af te nemen, dan dient dit mogelijk te zijn. In voorkomende gevallen dient de betreffende prijs van de kleinere verpakkingseenheid apart te worden geoffreerd (zie E-162)
E-161	Opdrachtnemer garandeert dat het geheel aan diensten als omschreven in dit PvE worden geleverd en het aan Opdrachtnemer is eventuele kosten aan Opdrachtnemerszijde te vergoeden uit het totaal aan Leveringen.
E-162	Wanneer een Deelnemer een product wil afnemen dat niet tot het Basisassortiment behoort (niet als product opgenomen in de Artikellijst, bijlage 9), zendt de Deelnemer een offerteaanvraag aan Opdrachtnemer met daarin de van toepassing zijnde specificaties. Opdrachtnemer brengt naar aanleiding van de offerteaanvraag een offerte uit. De offerte bevat minimaal een beschrijving van het product, de prijs en prijsonderbouwing. Opdrachtnemer draagt er zorg voor en toont aan dat de in de offertes geoffreerde prijzen voor producten die niet tot het Basisassortiment behoren in een logische en te verklaren verhouding staan tot de prijzen die Opdrachtnemer heeft geoffreerd op het Basisassortiment. Opdrachtgever heeft de intentie om producten die niet tot het Basisassortiment behoren bij Opdrachtnemer af te nemen, maar is hiertoe niet verplicht. Opdrachtgever zal "niet" Basisassortiment producten waar mogelijk afnemen bij Opdrachtnemer volgens marktconforme prijzen. Opdrachtnemer zal op geen andere wijze prijzen offereën dan uitgevraagd in deze aanbesteding en zorgt ervoor dat prijzen te vergelijken zijn met de prijzen van het Basisassortiment en offreert geen andere kosten dan prijzen voor producten.

E-163	Opdrachtnemer garandeert dat voor de in E-161 bedoelde Levering de vergoeding geldt zoals in Bijlage 3B opgegeven.
E-164	De administratie van Opdrachtnemer is zodanig ingericht dat te allen tijde informatie kan worden opgeleverd over de in totaal door de Deelnemers bestelde hoeveelheden drukwerk.
E-165	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat alleen voor het Restassortiment door middel van een nadere offerte prijzen kunnen worden opgegeven.
E-166	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat E-161 eveneens geldt voor niet-Basisassortiment producten. Opdrachtnemer zal eveneens geen andere kosten offren/in rekening brengen.
E-167	Opdrachtnemer garandeert dat na gunning op eerste verzoek van Opdrachtgever producten worden geleverd ten behoeve van de testplannen.