

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
Nr.	Prijzen
2.	Er gelden nimmer minimale orderbedragen alle prijzen zijn all-in. Het aantal orders met orderbedragen lager dan € 50,- zullen beperkt worden tot maximaal 80 per jaar. Bij meer dan 80 orders in een jaar met een orderbedrag lager dan € 50,- mag opdrachtnemer maximaal € 6,95 orderkosten in rekening brengen.
3.	Alle aangeboden prijzen van de inschrijver zijn exclusief BTW, inclusief verzendkosten (met uitzondering van het gestelde in bovenstaande eis) en aflevering achter de eerste deur van de opdrachtgever.
Nr.	Bestelproces
4.	Opdrachtnemer beschikt over een webwinkel waarin door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers bestellingen (beveiligd met afgeschermd login en wachtwoord middels HTTPS) kunnen verrichten. In de webwinkel van de opdrachtnemer staat minimaal aangegeven: bestelnummer, prijs per eenheid en een duidelijke afbeelding van het betreffende artikel. De webwinkel is onder gangbare browsers (Chrome, IE, SAFARI) probleemloos te gebruiken. Het inrichten van de webwinkel is voor rekening van de opdrachtnemer. De werking van deze webwinkel zal getest worden voordat deze live gaat voor de bestellers. Er zal dan worden geverifieerd of de prijzen kloppen, het assortiment conform het prijzenblad aangeboden is en of de verbindingen veilig zijn.
5.	In de webwinkel zijn voor de opdrachtgever uitsluitend de artikelen van het gevraagde assortiment bestelbaar, tenzij de contractmanager van de opdrachtgever aanvullende verzoeken heeft. Alle gevraagde artikelen zijn bestelbaar en de prijzen komen altijd overeen met de inschrijving van de opdrachtnemer. Na een verzoek van de contractmanager van de opdrachtgever zal opdrachtnemer een artikel voor bestelling blokkeren.
6.	De besteller krijgt na de bestelling per ommegaande een bestelbevestiging, per e-mail. In deze bevestiging staan de prijzen, het aantal per artikel en het order- en bestelnummer van de opdrachtgever.
7.	De webwinkel van de opdrachtnemer is gedurende gangbare kantoortijden altijd bereikbaar (minimaal 98%), eventuele aanpassingen zijn voor rekening van de opdrachtnemer (inclusief bugfixing, updates, upgrades, herstellen koppelingen, inrichting en assortimentswijzigingen).
8.	De webwinkel van de opdrachtnemer is Nederlandstalig.
9.	Medewerkers van de opdrachtgevers die niet zijn aangewezen als procuratiehouders mogen geen bestellingen doen.
10.	Indien opdrachtgever gebruik wil maken van unieke bestelnummers, bestellingen vanuit haar eigen facilitaire service applicatie en indien er een API koppeling gemaakt moet worden, werkt opdrachtnemer hier aan mee, zonder meerkosten.
Nr.	Leveringen
11.	Zodra opdrachtnemer een alternatief product aanbiedt (omdat het aangeboden product niet meer leverbaar is) behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om het alternatief niet te accepteren als deze kwalitatief niet minimaal gelijkwaardig is. Een alternatief mag niet leiden tot een prijsverhoging.

12.	Als het aangeboden product een specifieke kleur heeft (incl. felle en lichte tinten) en het alternatief een afwijkende kleur behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om het alternatief niet te accepteren.
13.	Opdrachtnemer levert de artikelen op de locaties van aanbestedende dienst. Opdrachtnemer informeert zich over de afleverbepeningen in het gebied rondom de afleverlocatie zoals lokale milieuvorschriften, beperkingen van ruimte en laad/los mogelijkheden en pas het vervoer (zonder meerkosten) daarop aan.
14.	De maximale levertijd bedraagt 1 werkdag, mits besteld voor 12:00 uur. De verpakkingen voldoen aan de ARBO wetgeving qua formaat en gewicht.
15.	Papier zal in wikkelpakking van vochtafstotend papier worden geleverd, dus niet in dozen van 2.500 vel, tenzij expliciet aangegeven.
16.	Printpapier bij een bulkbestelling bestaat uit 40 dozen 80 gr/m2 met ieder 5 pakken à 500 vel A4 of 20 dozen A3. De aflevering is altijd geseald in krimpfolie, spatwaterdicht. Op de verpakking staat altijd om welke papiersoort het gaat (grammage/artikelnaam/formaat) en een pijl of vermelding (LL of BL) die de looprichting aanduidt.
17.	Opdrachtnemer levert binnen de gangbare openingstijden van de opdrachtnemer en zal na gunning dit nader afstemmen.
18.	Als opdrachtnemer gebruik maakt van pallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor kosten te berekenen).
19.	Geladen pallets zijn maximaal 1,5 m hoog, dit betreffen Europallets die schoon en toonbaar zijn.
20.	Afleveringen worden door de goederenontvangst als ontvangen afgetekend, maar dit betekent nog niet een acceptatie van de levering of het recht om gebreken te laten herstellen.
21.	Afleverbonnen bevatten altijd minimaal de gegevens van de betreffende besteller en ordernummer van de opdrachtgever.
22.	Bij onjuiste aflevering draagt opdrachtnemer zelf zorg voor een herstel (tijdige juiste levering en retourneren van de goederen).
Nr.	<i>Communicatie en rapportages</i>
23.	Tweemaal per jaar zullen opdrachtgever en opdrachtnemer het assortiment doorspreken en daar waar nodig aanpassingen doorvoeren. Deze aanpassingen zijn in beginsel geen wezenlijke wijzigingen van de raamovereenkomst en zullen pas na een akkoord per e-mail van de contractmanager van de opdrachtgever worden doorgevoerd.
24.	De servicedesk van opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor vragen.
25.	Eenmaal per kwartaal levert opdrachtnemer aan opdrachtgever managementinformatie waaruit de bestelhoeveelheid per artikel blijkt. Tevens staat in deze managementinformatie aangegeven welke besteller in die betreffende periode (kwartaal) voor welke waarde wat besteld heeft.
Nr.	<i>Arbo-, milieu- en duurzaamheidseisen</i>
26.	Alle papierleveringen voldoen aan de PIANOO milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van papier. Bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten.
27.	Alle aangeboden papiersoorten hebben een FSC of een PEFC label, dan wel minimaal gelijkwaardig.
28.	Het te leveren papier is altijd onbedrukt, voldoet aan ISO 9706 of NEN 2728 en kan minimaal 150 jaar bewaard worden, is minimaal ECF of TCF en voldoet aan alle Nederlandse en Europese wetgeving en richtlijnen.

Nr.	Kwaliteit
29.	Bij scannen/ kopiëren van een pagina van een dubbelzijdig afgedrukt document mag de afdruk van de achterzijde niet meer doordrukken (en dus zichtbaar zijn op de gemaakte scan/ kopie) dan bij de huidige papiersoort van de aanbestedende dienst.
30.	Afgenomen papier dient altijd laserprint geschikt te zijn voor tafelprinters, MFP's en repromachines en altijd van dezelfde papierfabriek (dus geen 'partijverkoop').
31.	<p>Voor de kantooromgeving en het onderwijs (gebruik op alle soorten laserprinters en laser MFP's al dan niet in de repro) moeten de volgende formaten geleverd kunnen worden: A4 LL, A3 BL. Het gramsgewicht is 80 gr/m2 waarbij de witheid en opaciteit minimaal vergelijkbaar is met het huidige papier van de opdrachtgever.</p> <p>NOTE: Inschrijvers kunnen op verzoek hier modellen van opvragen om te voorkomen dat het aangeboden papier niet geaccepteerd wordt en de inschrijving daarna terzijde gelegd wordt.</p>
32.	Voor de repro geldt verder dat er productieruns gedraaid zullen worden (tot 10.000 afdrukken op 80 grams papier) om de runnability van het papier te testen, bestaande uit: geen papierstoring gedurende deze productierun. Het papier zal minimaal 24 uur geacclimatiseerd zijn en direct uit de verpakking in de machine gelegd, waarna de testrun zal aanvangen. Als de run bestaat uit 1 papierstoring zal dezelfde run nogmaals gedraaid worden. Als er na drie pogingen nog steeds niet (papier)storingsvrij geprint kan worden, maar daarna wel storingsvrij op het huidige papier van de opdrachtgever (ofwel het ligt niet aan de repromachine), zal de inschrijving terzijde worden gelegd en volgt uitsluiting.